

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»



Г.П. Старинов

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания

Направление подготовки	43.03.02 "Туризм"
Направленность (профиль) образовательной программы	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника	бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2019
Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
3	6	5

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Экзамен Курсовая работа	Кафедра СТД

Комсомольск-на-Амуре 2019

Разработчик рабочей программы
Доцент, канд. пед. наук, доцент


« 30 » 04 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор библиотеки


« 30 » 04 2019 г.

Заведующий кафедрой «Сервис и торговое
дело»


« 30 » 04 2019 г.

Декан факультета Экономики и менеджмента


« 30 » 04 2019 г.

Начальник учебно-методического управления


« 30 » 04 2019 г.

1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №516 08.06.2017, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» по направлению 43.03.02 "Туризм".

Задачи дисциплины	- овладеть основными понятиями в области технологии и организации гостиничных услуг и услуг питания; - изучить цели, задачи, принципы, структуру объектов гостиничных услуг и услуг питания; - изучить основные принципы и модели организации технологии гостиничных услуг и услуг питания, используя общие сведения о структуре размещения и питания; - закрепить теоретические знания в процессе практических занятий при рассмотрении основных объектов гостиничных услуг и услуг питания
Основные разделы / темы дисциплины	Раздел 1 Технология и организация гостиничных услуг Раздел 2 Технология и организация услуг питания

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
Общепрофессиональные		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает особенности процессов, нормативную базу, принципы управления и контроля за качеством оказания конкретных видов услуг в туристской индустрии ОПК-3.2 Умеет обеспечивать необходимое качество обслуживания в избранной сфере туристской индустрии	- знать нормативную базу организации гостиничных услуг и услуг питания; - знать особенности управления технологическими процессами при организации гостиничных услуг и услуг питания; - знать типологию, классификацию гостиниц и ресторанов; - уметь обеспечивать качество обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы и ресторана;

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	ОПК-3.3 Владеет навыками выполнения трудовых операций и методов контроля за качеством процесса оказания услуг в избранной сфере туристской индустрии	- уметь документально подтверждать качество гостиничных услуг и услуг питания; - владеть навыками выполнения технологических процессов и отдельных операций обслуживающего персонала в гостиницах и службах питания; - владеть навыками разработки стандартов обслуживания с учетом международных правил, а также методами контроля за их выполнением.
Профессиональные		
ПК-1. Способен к организации и проведению работ по всем направлениям деятельности туроператоров, в том числе экскурсионной	ПК-1.1 Знает организационные основы индустрии туризма, особенности правовых и хозяйственных отношений туроператоров и турагентов; особенности организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме ПК-1.2 Умеет определять структуру и содержание туристского продукта, а также осуществлять контроль и сопровождение программ туристского продукта по всем направлениям деятельности туроператоров, в том числе и экскурсионной ПК-1.3 Владеет навыками организации, проведения работ и анализа текущей информации по всем направлениям деятельности туроператоров	- знать структуру гостиничных услуг и услуг питания, особенности и виды гостиничного продукта; - знать особенности правовых отношений между туристскими организациями и службами размещения и питания; - знать специфику организации работ по приему зарубежных туристов. - уметь организовывать процесс обслуживания в гостиницах и службах питания с учетом правил и норм международных стандартов и современных технологий; - уметь организовывать экскурсионное обслуживание по требованию туроператоров. - владеть навыками работы с информационными ресурсами при организации гостиничных услуг и услуг питания

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания» изучается на 3 курсе(ах) в 6 семестре(ах).

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Дисциплины по выбору. Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

- Процессное управление в туризме
- Технология и организация экскурсионных услуг в России
- Практикум по культуре речевого общения английского языка
- Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии
- Транспортное обеспечение в туризме
- Туроперейтинг
- Международный и внутренний туризм
- Организация обслуживания

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания», будут востребованы при изучении последующих дисциплин и практики:

- Производственная практика (организационно-управленческая практика), 6 семестр
- Стратегическое планирование в туризме
- Туристско-рекреационное проектирование
- Производственная практика (преддипломная практика)

Входной контроль не проводится.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 з.е., 180 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	180
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	68
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	34
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	34
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучаю-	

Объем дисциплины	Всего академических часов
щихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	76
Промежуточная аттестация обучающихся – Экзамен Курсовая работа	36

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Раздел 1 Технология и организация гостиничных услуг Тема1 Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства. Структура гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта	4	2		8
Тема 2 Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Формы взаимодействия в гостиничной индустрии. Основные службы гостиничного предприятия	6	8		12
Тема 3 Государственное регулирование гостиничного дела. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами. Формы взаимодействия в гостиничной индустрии.	4	2		10
Тема 4 Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Организация и предоставление дополнительных услуг, организация отдыха.	6	8		10
Раздел 2 Технология и организация услуг питания Тема 1 Общая характеристика услуг питания, тенденции развития. Современные направления в проектировании и технической организации услуг питания	4	4		12
Тема 2 Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания. Управ-	4	4		10

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
ление качеством услуг.				
Тема 3 Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания. Организации питания и обслуживания туристских групп. Особенности организации питания в разных странах	6	6		14
ИТОГО по дисциплине	34	34		76

6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	25
Подготовка к занятиям семинарского типа	25
Подготовка и оформление Курсовая работа	26
	76

7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Раздел 1 Технология и организация гостиничных услуг	ОПК-3 ПК-1	Задание 1	Показывает умения работать с нормативными документами, умеет определить особенности гостиничного продукта
	ОПК-3 ПК-1	Задание 2	Умеет определять необходимые материально-технические ресурсы в соответствии с видом разме-

			щения и нормами международного сервиса и нормативной документацией для осуществления процесса обслуживания
	ОПК-3 ПК-1	Задание 3	Владеет умением составлять схемы организационных структур гостиниц в зависимости от особенностей управления. Составляет стандарт обслуживания
	ОПК-3 ПК-1	Задание 4	Владеет умениями организовывать работу руководителя номерного фонда. Умеет оформлять документы, планировать и определять объемы работ персонала.
	ОПК-3 ПК-1	Задание 5	Умеет составлять схемы обслуживания организации приема и размещения гостей. Правильно заполняет документы
	ОПК-3 ПК-1	Задание 6	Умеет составлять информационную папку для гостей
	ОПК-3 ПК-1	Задание 7 (отчет по экскурсии)	В отчете освещены все вопросы задания на экскурсию
	ОПК-3 ПК-1	тест	Отвечает на вопросы теста
	ОПК-3 ПК-1	Курсовая работа	Отвечает на вопросы курсовой работы. Выполняет практическое задание
	ОПК-3 ПК-1	Задание 8	Владеет знаниями основ проектирования предприятий питания. Принимает решения по выбору инновационных проектов в оформлении предприятий питания
Раздел 2 Технология и организация услуг питания	ОПК-3 ПК-1	Задание 9	Умеет составлять схемы классификации и сертификации для оценки качества

			работ и услуг, а также систем качества услуг питания
	ОПК-3 ПК-1	Задание 10	Составляет программу экскурсионного обслуживания «Гастрономический тур в этническое поселение».
	ОПК-3 ПК-1	Задание 11	Владеет знаниями сервировки стола, умеет составлять протокол обслуживания с учетом современных технологий
	ОПК-3 ПК-1	Задание 12 (отчет по экскурсии)	Составляет отчет по экскурсии. Отвечает на все вопросы задания.
	ОПК-3 ПК-1	Тест	Отвечает на вопросы теста
	ОПК-3 ПК-1	Курсовая работа	Отвечает на вопросы курсовой работы. Выполняет практическое задание
	ОПК-3 ПК-1	Экзамен	отвечает на вопросы экзамена

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 6).

Таблица 6 – Технологическая карта

6 семестр				
Промежуточная аттестация в форме Экзамен				
1	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1	Задание 1	1 неделя	1,0 балла	Задание выполнено без ошибок – 1,0 балл; допущена ошибка – 0,5 балла; задание выполнено неверно – 0 баллов
	Задание 2	2 неделя	1,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 1,5 балла; допущена ошибка – 1,0 балл; задание выполнено неверно – 0 баллов
	Задание 3	3,4 неделя	2,5 балла	Вопрос освещен полностью, на вопросы даны исчерпывающие ответы – 2,5 балла; допущены ошибки при освещении вопроса – 1,5-балла; вопрос не раскрыт (не готов студент) – 0 баллов

	Задание 4	5 неделя	1,5 балла	Отчет выполнен без ошибок – 1,5 балла; в отчете допущена ошибка – 1,0 балл; отчет не выполнен 0 баллов
	Задание 5 семинар	6,7 неделя	2,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 2,5 балла; допущена ошибка – 1,5- балла; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Задание 6	8,9 неделя	2,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 2,5 балла; допущена ошибка – 1,5- балла; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Задание 7 экскурсия	10 неделя	1,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 1,5 балла; допущена ошибка – 1,0- балл; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Задание 8	11,12 неделя	2,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 2,5 балла; допущена ошибка – 1,5- балла; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Задание 9	13 неделя	1,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 1,5 баллов; допущена ошибка – 1,0- балла; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Задание 10 экскурсия	14 неделя	1,5 балла	Задание выполнено без ошибок – 1,5 баллов; допущена ошибка – 1,0- балла; задание выполнено неверно– 0 баллов
	Тест	16 неделя	15 баллов	0-64 % -0 баллов 65-74%-10 баллов 75-84%- 13 баллов 85-100%-15 баллов
Текущий контроль			40 баллов	-
Экзамен:		-	60 баллов	Критерии см. табл.7
ИТОГО:			100 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: 0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для текущей аттестации по дисциплине); 65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень); 75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо» (средний уровень); 85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично» (высокий (максимальный) уровень)				

Таблица 7- Оценка результатов экзамена

Текущая аттестация:		60 баллов	
Экзамен:	Вопрос – оценивание уровня усвоен- ных знаний	20 баллов	20 баллов - студент правильно ответил на теоретический вопрос билета. Показал отличные знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы. 15 баллов - студент ответил на теоретический вопрос билета с небольшими неточностями. Показал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов. 10 баллов - студент ответил на теоретический вопрос билета с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей. 0 баллов - при ответе на теоретический вопрос билета студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.
	Задача – оценивание уровня усвоен- ных умений	20 баллов	20 баллов - студент правильно выполнил практическое задание билета. Показал отличные умения в рамках освоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы. 15 баллов - студент выполнил практическое задание билета с небольшими неточностями. Показал хорошие умения в рамках освоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов. 10 баллов - студент выполнил практическое задание билета с существенными неточностями. Показал удовлетворительные умения в рамках освоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей. 0 баллов - при выполнении практического задания билета студент продемонстрировал недостаточный уровень умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.
Промежуточная аттестация:		60 баллов	

6 семестр Промежуточная аттестация в форме Курсовая работа
По результатам защиты курсового проекта (работы) выставляется оценка по 4-балльной шкале оценивания - оценка «отлично» выставляется студенту, если в работе содержатся элементы научного творчества и делаются самостоятельные выводы, достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления отчета соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил отличное владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы; - оценка «хорошо» выставляется студенту, если в работе достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления отчета соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил хорошее владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы; - оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в работе достигнуты основные результаты, указанные в задании, качество оформления отчета в основном соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил удовлетворительное владение материалом работы и способность отвечать на большинство поставленных вопросов по теме работы; - оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в работе не достигнуты основные результаты, указанные в задании или качество оформления отчета не соответствует установленным в вузе требованиям, или при защите студент проявил неудовлетворительное владение материалом работы и не смог ответить на большинство поставленных вопросов по теме работы.

Задания для текущего контроля

Практические задания

Задание 1

Изучение нормативных документов, регламентирующих гостиничные услуги

- 1 Изучите стандарты: ГОСТ 51185-2014; ГОСТ Р 53423-2009, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- 2 В отчете дайте ответы на контрольные вопросы с указанием нормативного документа, раздела пункта, подпункта

Контрольные вопросы к заданию 1

- 1 Каковы требования к информации гостиничного предприятия?
- 2 В каком случае гостю может быть отказано в бронировании?
- 3 Кто устанавливает время обслуживания и предельный срок пребывания в гостинице?
- 4 Перечислите виды услуг, которые устанавливаются без дополнительной платы
- 5 Какую ответственность несет исполнитель услуги в случае утраты имущества потребителя?
- 6 Какие услуги, предоставляются гостиничным предприятием в соответствии с ГОСТ 53423-2009
- 7 Перечислите группы требований, которые предъявляются у гостиничным услугам

Задание 2

- 1 Изучите структуру и содержание СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования.
- 2 В отчетах укажите:
 - а) требования к участкам размещения зданий гостиниц;

Состав участков	Характеристика и требования к участкам
-----------------	--

б) требования к зданиям гостиниц (приемно-вестибюльной и дополнительной групп помещений)

Состав помещений	Характеристика и требования к помещениям

в) требования к жилой группе

Виды помещений	Характеристика и требования к помещениям

Контрольные вопросы к заданию 2

- 1 Дайте определение материально-технической базы гостиницы
- 2 Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц
- 3 Охарактеризуйте концепцию «интеллектуального здания»
- 4 Назовите требования к проектированию территории гостиниц

Задание 3

- 1 Изучить организационную структуру управления гостиницей,
- 2 Составить схему организационной структуры
- 3 Составьте должностную инструкцию для горничной

Контрольные вопросы к заданию 3

- 1 Каковы стратегические цели управления гостиницей?
- 2 Из каких разделов состоит должностная инструкция?
- 3 Какие мероприятия в себя включает организация рабочих мест?
- 4 Какие нормативы используются при составлении должностных инструкций?
- 5 Назовите требования к внешнему виду горничной?

Задание 4

- 1 Составьте схему:
 - а) последовательности уборочных операций в номерах;
 - б) комплектования тележки горничной.
- 2 Оформите:
 - а) акт о порче имущества гостиницы;
 - б) отчет горничной о занятости номеров;
 - в) график учета рабочего времени

Контрольные вопросы к заданию 4

- 1 Назовите основные задачи службы номерного фонда
- 2 Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
- 3 Какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
- 4 Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
- 5 Какие уборочные работы проводят в гостинице?

Задание 5

- 1 Составьте схему приема гостей в 5 * гостинице.
- 2 Изучить порядок бронирования мест
- 3 Заполните заявку на бронирование мест, журнал регистрации на бронирование «П», журнал регистрации на бронирование «И»,
- 4 Оформите анкету и карту гостя на граждан РФ
- 5 Оформите журнал о регистрации иностранных граждан и уведомление о прибытии иностранного гражданина.
- 6 Оформите счет за проживание в гостинице, квитанцию на возврат денежных средств.

Контрольные вопросы к заданию 5

- 1 Каков режим работы гостиницы?
- 2 Какую работу выполняют ночные аудиторы?

- 3 Охарактеризуйте службу приема и размещения, назовите её основные задачи
- 4 Перечислите технологические документы службы приема и размещения
- 5 Назовите должностные обязанности администратора гостиницы

Задание 6

- 1 Изучить работу рекламной и информационно-справочной службы
- 2 Составить информационную папку гостиницы «Восход» г Комсомольска-на Амуре. Информацию для папки см. на официальном сайте гостиницы.

Методические рекомендации по выполнению задания см. п. 8.3

Контрольные вопросы к заданию 6

- 1 Каково назначение информационной папки для гостей?
- 2 Где находится информационная папка?
- 3 Что прилагается в дополнении к папке?
- 4 Что должно присутствовать в обязательном порядке на информационной папке?
- 5 Кто занимается комплектованием информационной папки?

Задание 7

Экскурсия в гостиничное предприятие По итогам экскурсии составить отчет.

Контрольные задания для отчета

- 1 Название гостиницы
- 2 Материально-техническая база (тип здания, количество корпусов, другие здания, этажность, наличие лифтового хозяйства и др.)
- 3 Наличие спортивных, детских площадок
- 4 Общественные и служебные подъездные пути
- 5 Автостоянки и гаражи
- 6 Садово-парковые и ландшафтные зоны
- 7 Хозяйственные зоны
- 8 Номерной фонд
- 9 Дополнительные услуги
- 10 Организация питания

Задание 8

- 1 Изучить справочное пособие к СНиП 2.08.02-89.
- 2 Составьте задание на проектирование ресторана класса «люкс» на 100 мест, расположенного во встроенно-пристроенном помещении, обслуживание осуществляется официантами.

Контрольные вопросы к заданию 8

- 1 Какие требования предъявляются к организации предприятий питания?
- 2 Величина предприятий общественного питания характеризуется количеством мест в обеденных залах
- 3 Какие зоны должны быть на земельном участке предприятия общественного питания?
- 4 Что включает в себя хозяйственная зона предприятия общественного питания?
- 5 Какие помещения относят к служебно-бытовым?

Методические рекомендации по выполнению задания см. п. 9.5

Задание 9

- 1 Изучите ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
- 2 Составьте схему классификации предприятий питания по характеру их деятельности и типам.
- 3 Составьте схему классификации ресторанов и баров по: номенклатуре предоставляемых услуг, по ассортименту реализуемой продукции, местонахождению, интересам потребителей, методам и формам обслуживания, составу и назначению помещений.

4 Изучите ГОСТР 57518 – 2017. Выберите и составьте необходимую схему добровольной сертификации организации (предприятия).

Контрольные вопросы к заданию 9

- 1 Какие факторы учитываются при определении типа предприятия питания?
- 2 Что такое «класс» предприятия питания?
- 3 Является ли сертификация предприятий питания обязательной процедурой?
- 4 Деятельность предприятий питания подлежит лицензированию:
 - а) да
 - б) нет
 - в) только рестораны
- 5 Какие документы могут служить основанием для сокращения объема работ по подтверждению (оценке) соответствия (оценок, проверок, контроля

Задание 10

Составьте программу экскурсионного обслуживания «Гастрономический тур в этническое поселение»

Контрольные вопросы к заданию 10

- 1 Дайте общее описание экскурсии
- 2 Составьте технологическую карту экскурсии
- 3 Разработайте программу обслуживания туристов в процессе экскурсии
- 4 Составьте таблицу калькуляции экскурсии
- 5 укажите меры безопасности во время экскурсии

Задание 11

- 1 Изучить технологию подготовки торговых помещений к обслуживанию посетителей в ресторане
- 2 Изучить требования к посуде, последовательность сервировки стола
- 3 Подготовить сервировку стола для завтрака с помощью стеклянной и фарфоровой посуды

Контрольные вопросы к заданию 11

- 1 Объясните правила сервировки стола
- 2 Назовите порядок подачи блюд
- 3 Каковы основные требования к посуде для сервировки стола на банкетах?
- 4 Чем отличается сервировка стола к завтраку от сервировки к ужину?
- 5 Можно ли использовать при сервировке стола одноразовую посуду в ресторане?

Задание 12

Экскурсия на предприятие питания По итогам экскурсии составить отчет.

Контрольные задания для отчета

- 1 Укажите к какому типу относится данное предприятие питания
- 2 Оцените архитектурно-планировочное решение территории, экстерьер предприятия, обустройство входной зоны. Отметьте наличие всех необходимых зон.
- 3 Опишите какие группы производственных помещений имеются в данном предприятии
- 4 Отметьте количество посадочных мест в зале, планировочное решение и особенности интерьера
- 5 Укажите какие схемы обслуживания применяются в данном ресторане
- 6 Отметьте обслуживаются ли в данном предприятии туристские группы
- 7 Опишите какой вид меню предлагают в данном ресторане
- 8 Отметьте какие официальные или торжественные мероприятия обслуживаются, предоставляет ли ресторан услуги кейтеринга.

ТЕСТ

1 Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- Привязанность к определенным территориям
- Сезонность
- Цена
- Персонал
- Любопытство

2 Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства это:

- Ассоциация потребителей гостиниц
- Рынок гостиничных услуг
- Ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
- Структура туристского рынка

3 Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- Ц. Ритц
- К.Хилтон
- Б. Марриот
- К. Хилтон
- Э. Статлер

4 В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?

- СТ РК 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
- ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”.
- СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения.
- СТ РК 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения. Классификация и общие технические требования»

5 Номерной блок, какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- кондоминиум-отеля
- таймшер-отеля
- мотеля
- отеля-гарни

Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- Ботель
- Флайтель
- оздоровительные заведения
- кемпинг

7 Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, сквит-отели

- резидентские гостиницы
- апарт-отели
- таймшер-отели

8 Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

- Номера
- Персонал
- Информационная база
- Финансовые ресурсы

7 Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- Дизайн
- Сервис

- Интерьер
- Информация

9 Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- Портье
- Коридорный
- Швейцар
- Менеджер
- Администратор

10 Сколько процентов приходится на номера в жилой части гостиницы?

- 35%
- 10-20%
- 54-70 %
- 45%
- 100%

11 Под методами управления персоналом подразумевают:

- Утверждение административных правил, норм, нормативов
- Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- Формирование структуры и функций органов управления
- Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов

12 Под персоналом предприятия понимается:

- Среднесписочная численность
- Структурный состав
- Производственный персонал
- Личностный состав
- Экономические условия

13 Главной функцией коридорного является:

- встреча гостей на неофициальном уровне
- резервирование номера для VIP гостя
- сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- консультации о планировке гостиницы, обзорные экскурсии
- выполнение деловых поручений

14 Функции характерные для консьержа:

- сопровождение на деловые переговоры
- сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- встреча гостей на неофициальном уровне
- резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

15 Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

- для низкокатегорийных средств размещения
- для высокоразрядных отелей
- для всех видов отелей
- для сельских отелей
- для съездов

16 Лобби - это часть:

- административных помещений
- общественных помещений
- хозяйственно-технических помещений
- жилых помещений

- подсобных помещений

17 Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- среднесрочным
- краткосрочным
- стратегическим
- текущим
- оперативным

18 Размещение с трехразовым питанием называется:

- полупансион
- allinclusive (все включено)
- ВВ
- полный пансион (FB)
- континентальное

19 Под интерьером ресторана понимают:

- сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- внутреннее обустройство помещения
- сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- размещение мебели в номерах отеля

20 Система управления гостиницей - это:

- программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
- программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
- совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
- средство комплексной автоматизации
- оптимизация бизнес-процессов

21 Интерьер гостиницы должен быть оформлен авторскими произведениями искусства:

- две звезды
- три звезды
- четыре звезды
- пять звезд
- во всех гостиницах

22 Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:

- все категории
- 2 звезды
- 4 звезды
- 3 звезды
- 5 звезд

23 Условия отеля – люкс

- Дорогая мебель и оборудование, большое фойе, рестораны
- Элитарная, дорогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков
- Простое и быстрое обслуживание, фойе и пищеблока нет
- Аналогично полностью меблированной квартире
- Аналогично гостинице, но дешевле. Фойе меньше, кафетерий, столовая.
- бизнеса
- постоянная оптимизация управления материальными и информационными потоками, выявление и учет любых особенностей этих потоков

- системы глобальных коммуникаций, обеспечивающих каждому члену общества доступ к информационным ресурсам человечества

24 От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- . расположения отеля,
- «звёздности» отеля,
- квалификации персонала.

245В России рестораны классифицируют по следующим признакам: .

- месторасположению,
- архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;
- по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;
- по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

26 В России рестораны подразделяют на следующие категории:

- A. 2-звезды;
- B. 3-звезды
- Б 4 звезды
- C. «люкс»;
- D. «высший»;
- E. «первый»;
- C. Премиум;
- F. «люкс»;
- D 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звёзд

27 На какие основополагающие группы делятся услуги ресторанного бизнеса?

- основные, второстепенные и сопутствующие
- нет правильных ответов
- основные, дополнительные и приемлемые
- основные, дополнительные и сопутствующие

Задания для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к экзамену

- 1 История мирового развития и состояния гостиничной индустрии
- 2 Характеристика гостиничных услуг и их структура
- 3 Типы гостиниц, их классификация в России и за рубежом
- 4 Формы взаимодействия в современной гостиничной индустрии, правовые основы
- 5 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- 6 Классификация номеров в гостиницах
- 7 Требования к проектам гостиничных объектов(зданиям и участкам)
- 8 Особенности планировки помещений, гостиничный интерьер
- 9 Основные службы гостиничного предприятия
- 10 Организация службы приема и размещения гостей
- 11 Управление персоналом в гостиничном предприятии
- 12 Организация и технология, предоставления дополнительных услуг гостиничных предприятий
- 13 Основные технологии, используемы в гостиничной индустрии
- 14 Технология содержания номерного фонда
- 15 Общая характеристика услуг питания, современные тенденции развития
- 16 Проектирование предприятий питания, архитектурно-планировочные требования к обустройству территорий
- 17 Требования к оформлению интерьеров и планировочных решений залов ресторанов
- 18 Классификация предприятий питания
- 19 Структура, функции службы питания
- 20 Особенности организации питания и обслуживания туристских групп

- 21 Особенности питания в разных странах
- 22 Обслуживание в залах ресторанов, особенности обслуживания приемов и банкетов
- 23 Требования к посуде и сервировке стола
- 24 Дополнительные услуги, предоставляемые предприятиями питания
- 25 Общие требования к производственным помещениям ресторанов
- 26 Общая характеристика торговых помещений ресторанов

Пример экзаменационного билета

- 1 История мирового развития и состояния гостиничной индустрии
- 2 Общие требования к производственным помещениям ресторанов

Курсовая работа

Выполнение курсовых работ является важным этапом профессиональной подготовки будущего специалиста, способного работать в постоянно меняющихся условиях экономики и производства. Написание курсовой работы – это один из видов учебно-проектной работы, она представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста и иллюстративного материала изложение студентом содержания отдельных проблем, задач и методов исследования их в изучаемой области науки и выполняется с целью углубленного изучения. Структура, требования к содержанию и оформлению курсовой работы должны соответствовать СТО У. 0003-2017.

Методические указания к выполнению работы размещены в личном кабинете студента и сайте университета, а также в разделе 9.5

Темы курсовых работ

- 1 Пути развития гостиничного бизнеса в Хабаровском крае.
- 2 Факторы привлекательности гостиничных предприятий города.
- 3 Влияние развития туризма на формирование гостиничной индустрии города.
- 4 Основные и дополнительные услуги гостиниц г. Комсомольска-на-Амуре.
- 5 Проекты строительства новых гостиниц и гостиничных комплексов.
- 6 Современные тенденции в строительстве гостиничных комплексов.
- 7 Международные гостиничные цепи, представленные на туристском рынке России
- 8 Национальные гостиничные цепи, представленные в России.
- 9 Системы жизнеобеспечения гостиниц.
- 10 Технология продажи гостиничного продукта.
13. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги
14. Рынок гостиничных услуг и перспективы его развития.
15. Инновационные методы управления гостиницами.
16. Управление качеством гостиничного продукта.
17. Российский гостиничный инвестиционный рынок.
- 18 Бизнес схемы управления рестораном
- 19 Виды ресторанного сервиса, преимущества и недостатки.
- 20 Классификация ресторанов и их особенность.
- 21 Основные тенденции развития ресторанно - гостиничного сервиса в зарубежных странах
- 22 Концепция предприятия питания и ее роль в формировании имиджа
- 23 Конкурентоспособность на рынке ресторанных услуг
- 24 Информационные системы и технологии управления на предприятиях ресторанного бизнеса
- 25 Место ресторанного бизнеса в индустрии питания
- 26 .Особенности европейской кухни и виды гостиниц использующих ее
- 27 .Особенности азиатской кухни и ее использование в ресторанах г. Комсомольска-на-Амуре
- 28 Особенности и традиции питания народов мира. История проблемы

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

- 1 Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 2 Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 3 С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.

8.2 Дополнительная литература

- 1 Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 2 Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 206 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44975.html>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 3 Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учебник / Н. Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 4 Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 5 Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.
- 6 Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. — Загл. с экрана.

8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины (при наличии)

Методические указания к курсовой работе по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг и услуг питания» [Электронный ресурс] /Сост. Н.П. Липовка. —

Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре гос. ун-т», 2018.- 7 с. – Материалы размещены в электронной среде ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре гос. ун-т».

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- 1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Договор ЕП 44 № 003/10 эбс ИКЗ 191272700076927030100100120016311000 от 17 апреля 2019 г.
- 2 Электронно-библиотечная система IPRbooks. Лицензионный договор № ЕП44 № 001/9 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 191272700076927030100100090016311000 от 27 марта 2019 г.
- 3 Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU. Договор № ЕП 44 № 004/13 на оказание услуг доступа к электронным изданиям ИКЗ 91272700076927030100100150016311000 от 15 апреля 2019 г.

8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1 Федеральное агентство по туризму <https://www.russiatourism.ru/>
- 2 Национальный туристический портал РФ <https://russia.travel/>
- 3 Российский союз туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
- 4 Ассоциация туроператоров России <https://www.atorus.ru/>
- 5 Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» <https://tourpom.ru/>
- 6 Альянс туристических агентств <http://www.atarussia.ru/>
- 7 Профессиональный туристический портал <https://www.tourdom.ru/>
- 8 Справочно-информационный портал «Тонкости туризма» <https://tonkosti.ru/>

8.6 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Таблица 7 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/license.html
КонсультантПлюс	Договор № 45 от 17.05.2017

9 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

9.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практически) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

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

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

Методические рекомендации к выполнению курсовой работы

Основная часть курсовой работы должна состоять из двух разделов: теоретической, практической.

Теоретическая часть представляет собой текст, содержащий информацию сводного характера по изучаемому вопросу. В теоретической части следует показать современное состояние исследуемой темы. Их анализа литературы должно быть ясно, что по данной проблеме известно вполне достоверно, что сомнительно и спорно. В обзоре целесообразно показать тенденции в решении данной проблемы; основные направления совершенствования. Здесь же необходимо показать значение изучаемой темы. В теоретической части целесообразно показать место собственных исследований в ряду аналогичных. По этой части курсовой работы можно судить об уровне подготовки и общей культуре исследователя. Написание теоретической части – работа творческая. Доскональное переписывание текста учебника не допускается.

В практической части работы целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице или ресторане (можно представить схематично) и дать полную характеристику данному процессу, например техпроцессу предоставления услуги питания в данной гостинице. В практической части работы также может быть представлено подробное описание организации и технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- Функции и задачи службы. Принципы работы службы
- Состав службы. Графики работы персонала службы
- Требования, предъявляемые к помещениям службы
- Оборудование рабочих мест сотрудников службы
- Должностные инструкции работников службы (полные ДИ вынести в Приложение).
- Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы (представить схематично).
- Технические средства, обеспечивающие работу службы (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.).
- Правила и инструкции по использованию данного оборудования (вынести в Приложение).
- Технологическая документация, используемая в работе службы.
- Этика и этикет работников службы
- Операционные стандартные процедуры
- Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские и т.д.
- Имидж работников службы
- Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями.
- Описать портрет гостя, при соответствующей теме работы (провести сегментацию гостей по демографическому /возрастному /географическому признаку)

Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников отеля на каждой стадии любого процесса обслуживания клиента. Аналогично графическим образом можно представить оказание услуг ресторанного и банкетного обслуживания, спа-обслуживания и другие. Объем второй главы должен составлять не менее 50 % страниц от общего объема страниц.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Задние 6. Информационная папка для гостей может содержать следующие предметы:

1 Красочный буклет гостиницы.

Как правило, он начинается с краткого экскурса в историю возникновения и развития гостиницы. Иногда в буклетах указывают имена очень важных персон, которые были гостями гостиницы. Это считается очень престижным и служит хорошей рекламой отеля. В буклете очень важно подчеркнуть конкурентные преимущества предприятия (историческая ценность здания, месторасположения, материально-техническая база, высокий класс обслуживания и др.).

Буклет должен содержать информацию о вместимости гостиницы с описанием номеров всех категорий, о возможностях гостиницы для отдыха и работы; должны быть указаны координаты. Буклет должен содержать иллюстрации помещений гостиницы.

2 Информация об услугах, предоставляемых отелем, с указанием месторасположения соответствующих служб, режимом их работы, контактных телефонов.

3 Информация по услугам телефонной связи с полным перечнем расценок на телефонные переговоры, а также кодов стран и городов (Telephone Communications; Telephone Codes List and Tariffs Telephone Communication).

4 Информацию о работе телевидения (TV Information List).

5 Меню отдела обслуживания питанием на этажах (Room Service Menu; Room Service Beverage List), с указанием расценок на питание и телефона для осуществления заказа.

6 Перечень продуктов и напитков мини-бара (Mini-bar Menu; Mini-bar Consumption; Mini-bar Price List), с указанием расценок, количества продукции, а также порядка пользования мини-баром.

7 Бланк карты-заказа завтрака в номер (Room-service breakfast).

8 Карточку-отзыв гостей о качестве обслуживания (Guest Satisfaction Survey).

9 Информацию о мерах пожарной безопасности (Fire Security Regulations).

10 Памятку о порядке проживания в гостинице «X» (Memorandum for the Guests of the «X» Hotel).

11 Табличку-вывеску на дверь (разрешение/запрет уборки в номере) (Please make up my room/Do Not Disturb).

Аналогичная табличка может висеть также на ручке двери с внутренней стороны номера.

12. Карту города (City Map).

13 Маленький календарь с видом гостиницы (Calendar), открытки (Post cards).

14 Писчую бумагу (Notepaper) или блокноты для записей (Notebook), конверты (Envelopes).

Данные предметы должны также иметь логотип гостиницы.

В дополнение к папке прилагается фирменный карандаш или ручка (Desk or Ball pen).

Содержимое папки должно быть аккуратно разложено в том порядке, который заведен в отеле. Бланки, листы, формуляры должны быть хорошего качества. Они не должны быть мятыми, с пятнами или надорванными. Желательно поместить их в файлы или заламинировать для того, чтобы они выглядели опрятными и дольше прослужили (за исключением тех документов, которые заполняются клиентами).

Задание 8 В задании на проектирование укажите:

1 Высоту потолков производственных помещений

2 Организацию входа для персонала

3 Устройство входной зоны

4 Типы помещений в функционально-планировочной структуре

5 Организацию зоны входа

6 Составьте схему функциональных зон в обеденном и банкетных залах

10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

10.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

10.2 Технические и электронные средства обучения

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором (стационарным или переносным) для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций.

11 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.