

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.08.2019
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.01 Организация гостиничного и ресторанного дела


Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

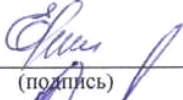

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Организация гостиничного и ресторанного дела» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221).

Разработчик РПД:

к.э.н., доцент (ученая степень, ученое звание)	 (подпись)	Грашин С.А. (ФИО)
---	--	----------------------

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки	 (подпись)	В.Н.Еремина
Начальник управления информатизации	 (подпись)	В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, (уч.степень, уч.звание)	 (подпись)	Алексеева Н.Д. (ФИО)
---	--	-------------------------

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела	 (подпись)	Н.М.Шемендюк
---------------------------------------	---	--------------

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.В.01 Организация гостиничного и ресторанного дела

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы организации деятельности предприятий питания Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса/ предприятия питания Владеет: методикой планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения Умеет: анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы; применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную и ресторанную деятельность; организовывать работы	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
		по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения Владеет: методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, на предприятиях питания	

Краткое содержание дисциплины:

Раздел 1. Организация деятельности в гостиничной индустрии, основные понятия

Основные определения гостиничного хозяйств. Этапы развития гостиничного дела.

Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.

Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы

Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организационные структуры гостиничного хозяйства. Функциональная организация и размещение гостиничного предприятия. Номерной фонд.

Организация работы персонала в гостиничном комплексе

Должностная инструкция персонала гостиницы

Организация обслуживания гостей во время проживания

Организация гостиничных услуг

Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием.

Раздел 2. Организация ресторанного дела.

Основные определения ресторанного бизнеса. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания.

Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания.

Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала.

Организация обслуживания в предприятиях питания.

Особенности управления в ресторанном бизнесе. Маркетинговая политика ресторана.

Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания - ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	Сервисный	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации – 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания с использованием	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 3,4 семестре, по заочной форме обучения в 3,4 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- География туризма,
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
- Мировое гостиничное хозяйство

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Технологии продвижения и продаж в сфере
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Организация гостиничного и ресторанного дела
- Курортология
- Управление рестораном
- Ресторанный бизнес
- Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **9 з.е. (324 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час		
	всего	3 семестр / 3 семестр	4 семестр / 4 семестр
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения		
Общая трудоёмкость дисциплины, час	324	180	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	108/ 32	54/ 18	54 / 14
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	52 / 14	26/8	26 / 6
лабораторные работы	- / -	- / -	- / -
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	56 / 18	28 / 10	28 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	189 / 279	126/ 158	63 / 121
самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	189 / 279	126/ 158	63/121
выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -	- / -	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 13	- / 4	27 / 9
Промежуточная аттестация		зачет	экзамен

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
3 семестр						
ПК-1: ИПК-1.1-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2				Лекция-визуализация
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 1. Основные определения гостиничного хозяйства.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №1. Основные определения гостиничного хозяйства		×	2		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 2. Этапы развития гостиничного дела	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №2. Этапы развития гостиничного дела		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности		×	2		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	3	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса		×	2		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы	3	×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №6. Особенности организации гостиничного хозяйства		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 7. Организация работы персонала в гостиничном комплексе	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №7. Организация работы персонала в гостиничном комплексе		×	4		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		×	4		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 9. Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием	2	×			Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие №9. Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием		×	4		Семинар. Доклады, сообщения. Защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ИТОГО ЗА 3 СЕМЕСТР		26	×	28	126	
4 семестр						
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 10. Основные определения ресторанного бизнеса	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №10. Основные определения ресторанного бизнеса			3		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 11. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №11. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса			3		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 12. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №12. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания			3		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 13. Классификация предприятий общественного питания	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №13. Классификация предприятий общественного питания			3		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 14. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №14. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала			3		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 15. Организация обслуживания в предприятиях питания	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №15. Организация обслуживания в предприятиях питания.			3		Семинар. Доклады, сообщения. Тест.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 16. Особенности управления в ресторанном бизнесе	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №16. Особенности управления в ресторанном бизнесе			3		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 17. Маркетинговая политика ресторана	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №17. Маркетинговая политика ресторана			3		Семинар. Доклады, сообщения. Тест.
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 18. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса	3				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №18. Контроль и надзор в сфере			4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	ресторанного бизнеса Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.1-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Подготовка к промежуточной аттестации				27	Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя
	ИТОГО ЗА 4 СЕМЕСТР	26	×	28	63	
	ИТОГО по дисциплине	52	×	56	189	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта, очная форма обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
3 семестр			
Доклад/сообщение	9	5	45
Реферат	5	10	40
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	15	15
		Итого	100 баллов
4 семестр			
Доклад/сообщение	9	5	45
Тестирование по темам лекционных занятий	2	10	20
Реферат	5	6	30
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	5	5
		Итого	100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов	Шкала оценки уровня освоения дисциплины
---	-----------------	--	---

		обучения				
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
3 семестр						
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 1. Основные определения гостиничного хозяйства.	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №1. Основные определения гостиничного хозяйства		×			
	Самостоятельная работа		×		15	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 2. Этапы развития гостиничного дела		×			
	Практическое занятие №2. Этапы развития гостиничного дела		×	1		Реферат.
	Самостоятельная работа		×		16	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности		×	1		Тест.
	Самостоятельная работа		×		16	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к тестированию
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса		×			
	Практическое занятие №4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа		×		16	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства		×			
	Практическое занятие №6. Особенности организации гостиничного хозяйства		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		16	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 7. Организация работы персонала в гостиничном комплексе	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №7. Организация работы персонала в гостиничном комплексе		×	2		Реферат.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		×			
	Практическое занятие №8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 9. Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №9. Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием		×	2		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ПК-1: ИПК-1.1-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Подготовка к промежуточной аттестации				4	Самостоятельное изучение учебных материалов
ИТОГО ЗА 3 СЕМЕСТР		8	×	10	158	
4 семестр						
ПК-2:	Тема 10. Основные определения ресторанного бизнеса		×			

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.1-2.3	Практическое занятие №10. Основные определения ресторанного бизнеса		×			
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 11. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса		×			
	Практическое занятие №11. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса		×	1		Реферат.
	Самостоятельная работа		×		16	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 12. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания		×			
	Практическое занятие №12. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 13. Классификация предприятий общественного питания	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №13. Классификация предприятий общественного питания		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 14. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №14. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 15. Организация обслуживания в предприятиях питания	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №15. Организация обслуживания в предприятиях питания.		×	1		Тест.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 16. Особенности управления в ресторанном бизнесе	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №16. Особенности управления в ресторанном бизнесе		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4	Тема 17. Маркетинговая политика ресторана	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №17. Маркетинговая политика ресторана		×	1		Тест.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Тема 18. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса	1	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие №18. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса		×	1		Семинар. Доклады, сообщения.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1-1.4 ПК-2: ИПК-2.1-2.3	Подготовка к промежуточной аттестации		×		9	Самостоятельное изучение учебных материалов
	ИТОГО ЗА 4 СЕМЕСТР	6	×	8	121	
	ИТОГО по дисциплине	14	×	18	279	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта, заочная форма обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
3 семестр			

Доклад/сообщение	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	1	20	20
Реферат	2	15	30
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	20	20
		Итого	100 баллов
4 семестр			
Доклад/сообщение	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	2	20	40
Реферат	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	20	20
		Итого	100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2012. - 41,79 МБ, 222 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.

3. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 535 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>

4. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. Я. Горфинкель [и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, Т. Г. Попадюк. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 460 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=407347>.

5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

6. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М. - 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.

7. Управление инновационными проектами [Электронный ресурс] : учеб. пособие по дисциплине регион. составляющей специальности "Менеджмент орг." / В. Л. Попов [и др.] ; под ред. В. Л. Попова. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 335 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=455400>.

Дополнительная литература

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 368 с.

2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2013. - 416 с.

3. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по спец. "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. В. Лихолетов. - СПб. : Интермедия, 2012. - 4,81 МБ, 218 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

4. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.

5. Похомчикова, Е. О. Особенности инноваций в сфере услуг (на примере индустрии гостеприимства) [Текст] / Е. О. Похомчикова // Сервис PLUS. - 2014. - № 4. - С. 45-52. - Лит. в конце ст.

6. Синаторов, С. В. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" и ["Гостинич. сервис"] / С. В. Синаторов, О. В. Пикулик, Н. В. Боченина. - Документ HTML. - М. : Альфа-М [и др.], 2012. - 332 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=239422>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания
Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле.
3. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.
4. Структура гостиничного предприятия.
5. Службы гостиницы и их назначение.
6. Системы видеонаблюдения в гостиницах.
7. Что такое информационные технологии.
8. Какие информационные технологии используются в гостиничном хозяйстве.
9. Классификация информационных технологий.
10. Влияние информационных технологий на СКСиТ.
11. Использование Интернета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
12. Электронная система бронирования и резервирования в Интернет.
13. Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты. Телеконференции (Usenet).
14. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет.
15. Системы электронных платежей, цифровые деньги
Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
16. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание.

17. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).

18. Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов.

19. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.

20. Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.

21. Общая характеристика основных элементов подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию посетителей

22. Сервировка стола как завершающий этап подготовки торгового зала к приёму посетителей. Общие принципы и последовательность предварительной сервировки стола.

23. Особенности предварительной сервировки стола к завтраку, обеду, ужину. Необходимые посуда, приборы, столовое белье.

24. Основные этапы процесса обслуживания посетителей в торговом зале

25. Встреча гостей и размещение их за столом. Прием заказа. Выполнение заказа и расчет с посетителями.

26. Виды банкетов и особенности их обслуживания.

27. Правила и варианты расстановки столов для банкетов.

28. Особенности сервировки столов, применяемой на банкетах, ее виды.

29. Правила размещения гостей на банкетах

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).

1. Типы гостиниц. Классификация малых гостиниц. Гостиницы экономического класса. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности. Виды туристско-гостиничных комплексов

2. Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ. Системы классификации гостиниц. Классификация номеров. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.

3. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы. Проектирование зданий гостиниц. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения.

4. Службы гостиницы и их характеристика. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.

5. Организационная система управления гостиницы. Линейная структура. Линейно-функциональная структура. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства.

6. Организация обслуживания в гостинице. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).

7. Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.

8. Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.

9. Современное состояние гостиничного бизнеса в России и за рубежом.

10. Проверка знаний маркетинга ресторана.

11. Проверка знаний рекламы ресторана.

12. Проверка знаний правил ресторанного этикета.

13. Проверка знаний торговых помещений ресторана, их характеристик, видов, оборудования.

14. Проверка умений по подготовке к обслуживанию посетителей ресторана.

15. Проверка знаний по организации обслуживания посетителей в ресторане

16. Проверка знаний организации работы бара.

17. Проверка знаний оборудования торгового и банкетного залов в ресторане.

18. Проверка знаний работы буфета в ресторане.

19. Проверка знаний работы сервизной в ресторане.

20. Проверка знаний работы моечной столовой посуды в ресторане.

21. Проверка знаний по оформлению вестибюля и гардероба в ресторане, курительной комнаты, туалетной комнаты, аванзала в ресторане

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Типы гостиниц.

2. Классификация малых гостиниц.

3. Гостиницы экономического класса.

4. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности.

5. Виды туристско-гостиничных комплексов

6. Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ.

7. Системы классификации гостиниц.

8. Классификация номеров.

9. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.

10. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.

11. Проектирование зданий гостиниц.

12. Характеристика здания гостиницы.

13. Состав помещений гостиницы.

14. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения.

15. Службы гостиницы и их характеристика.

16. Служба приема и размещения.

17. Служба эксплуатации номерного фонда.

18. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.

19. Организационная система управления гостиницы.

20. Линейная структура. Линейно-функциональная структура.

21. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства.

22. Организация обслуживания в гостинице.

23. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.

24. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание.

25. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).

26. Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов.

27. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.

28. Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.

29. Историческое развития гостиничного бизнеса.

30. Современное состояние гостиничного бизнеса в России и за рубежом.

31. Классификация средств размещения.

32. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.

33. Критерии оценки гостиничных предприятий.

34. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России, и современные методы обеспечения безопасности.

35. Современные формы управления гостиничными предприятиями.

36. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений

37. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.

38. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.

39. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.

40. Подготовка номеров к заселению.

41. Характеристика и функции службы номерного фонда

42. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.

43. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.

44. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.

45. Должностные инструкции.

46. Классификация компьютерных сетей.

47. История создания и развития Интернет.

48. Подключение Интернет.

49. Технологии антивирусной защиты.

50. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.

51. Классификация систем бронирования и резервирования.

52. Общая характеристика гостиничного бизнеса.

53. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.

54. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.

55. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.

56. Программное обеспечение автоматизации казино, боулинга, бильярда.

57. Системы электронных платежей, цифровые деньги.

58. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.

59. Структура гостиничного предприятия.

60. Службы гостиницы и их назначение.

61. Системы видеонаблюдения в гостиницах.

62. Что такое информационные технологии.

63. Какие информационные технологии используются в гостиничном хозяйстве.

64. Классификация информационных технологий.

65. Влияние информационных технологий на СКСиТ.

66. Использование Интернета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

67. Электронная система бронирования и резервирования в Интернет.

68. Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты. Телеконференции (Usenet).

69. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет.

70. Системы электронных платежей, цифровые деньги.

71. Концепция и профиль ресторана.
72. Классификация ресторанов.
73. История ресторанного бизнеса.
74. Торговые помещения ресторана, их характеристика, оборудование, виды.
75. Характеристика и виды меню.
76. Принципы составления меню, оформление.
77. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков.
78. Обслуживание банкетов и приёмов, их виды и классификация.
79. Права и обязанности работников управленческого аппарата ресторана.
80. Обслуживающий персонал ресторана.
81. Сервис в ресторане.
82. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
83. Характеристика закусок, блюд и напитков в ресторане.
84. Организация работы бара
85. Ценовая политика ресторана.
86. Особенности ресторанного бизнеса в России.
87. Ресторанный бизнес в Тольятти.
88. Технология рестораностроения.
89. Буфеты в ресторане.
90. Зарождение ресторанного бизнеса и его развитие на Западе.
91. Возрождение ресторанного бизнеса в России.
92. Сервировка столов.
93. Правила поведения за столом.
94. Расчёт с посетителями.
95. Характеристика ресторана

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
3. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Характеристика и функции службы номерного фонда
6. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
7. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
9. Должностные инструкции.
12. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
13. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания
14. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.
15. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.
17. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
18. Организация хранения личных вещей проживающих.
19. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.
20. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).
21. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
22. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.
23. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
24. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.

25. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
26. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
27. Перевод гостей из одного номера в другой.
28. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
29. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
30. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
31. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
32. Анимационная деятельность гостиниц.
33. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
34. Правила поведения горничной в гостинице.
35. Организация работы химчистки в гостинице
36. Текущая уборка номера в период проживания гостей
37. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
38. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
39. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
40. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
41. Производственная деятельность ресторана.
42. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
43. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
44. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
45. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
46. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.
47. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
48. Встреча и размещение посетителей.
49. Оформление заказа.
50. Организация обслуживания посетителей в ресторане

8.1.6. Типовые тестовые задания

?Клиент гостиницы это:

Неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

Потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

Ни то, ни другое.

?Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

Обслуживание гостей в номерах

Бронирование номеров

Вопросы по организации презентаций

?Основные функции вспомогательных служб:

Изучение потребностей клиентов

Создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

Тренажерные залы

?Уместно предложить чаевые в гостинице:

Кассиру

Управляющему

Горничной

?К сопутствующим услугам относятся:

Хранение багажа
Медицинская помощь
Прокат автомобилей

?Бесплатные услуги:

Побудка
Доставка цветов
Доставка еды в номер

?Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар
кафе
Закусочная

?Основной производитель гостиничного продукта:

Дирекция гостиницы;
Руководитель службы приема и размещения;
Горничная.
Какой электронной системы бронирования нет:
GALILEO;
RESERV;
Worldspan.

?Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

Количества дней пребывания в гостинице
Низкого спроса на гостиницу
Сезона

?Дополнительные гостиничные услуги:

Библиотека
Парикмахерская
Питание

?К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

Косметические услуги
Сауна
Организация банкетов

?Основные обязанности сотрудников службы ресепшн:

Подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
Выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
Производить побудку клиентов

?Основные функции службы приема и размещения:

Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
Услуги химчистки
Регистрация и размещение гостей

?К жилым помещениям в гостинице относится:

Вестибюль

Номера всех категорий
Хозяйственные помещения

?Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:
Полноценным инвентарем
Полным штатом горничных
Современными моющими средствами

?Служба приема и размещения включает в себя:
специалистов отдела бронирования
сотрудников телефонной службы
горничных

?СПиР занимается решением следующих вопросов:
Решением финансовых вопросов
Вопросы кадрового обеспечения
Вопросы бронирования

?Постоянные источники заявок на бронирование:
Школы
Физическое лицо
Турфирма

?Текущая работа сотрудников СПиР:
Прогнозирование загрузки
Проводы гостя
Проверка списков приезжающих гостей

?Функции отдела бронирования:
Контроль технического оборудования
Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
Осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

?Загрузка гостиницы зависит от:
Сезона
Экономической ситуации в стране
Конкурентов

?Гарантированное бронирование:
Предварительный заказ мест и номеров в гостинице
Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
Поселение «от стойки»

?В подтверждении о резервировании указывают:
Стоимость номера
Фамилию клиента
Номер брони

?При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:
Стоимость номера
Сроки проживания
Порядок оплаты

?Счет клиента включает:

Номер комнаты
Оплату бронирования
Стоимость обеда в ресторане гостиницы

?При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

Договор
Реквизиты тур.фирмы
Направление тур. Фирмы

?При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

Сроки действия визы
Из какой страны прибыл
Дату рождения гостя

?Руководитель СПиР должен:

Знать 4 иностранных языка
Иметь ораторские способности
Хорошо разбираться в людях

?При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

Счет на доплату
Карта гостя
Счет на дополнительные услуги

?При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

За сутки
Почасовая
За половину суток

?При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

За половину суток
Двое суток
Почасовая

?При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

Почасовая
По договоренности
За половину суток

?К работникам СПиР относятся:

Менеджер службы бронирования
Швейцар, посыльный
Повара

?Конкретный номер бронируется:

Всем желающим
Знакомым
Постоянным клиентам

?Основной гостиничный продукт включает:

Номера в гостинице;
Охраняемую стоянку для машин гостей;

Магазины-киоски сувенирной продукции;

?Вне зависимости от размера и категории гостиницы всем клиентам необходимо:

Номера;
Обслуживание;
Условия;

?Прямой доход гостиницам приносят службы:

Приема и размещения;
Поэтажная служба;
Питания;

?Функции дежурного администратора Спир:

Подборка номеров;
Фиксация времени проживания;
Проверка документов при регистрации;

?Служба приема и размещения включает должности

Администратор;
Кассир по оплате;
Портье;

?Основные типы бронирования:

Гарантированное;
Негарантированное;
Групповое;

?Книга отзывов и предложений хранится:

У директора гостиницы;
У начальника инженерно-технической службы;
У администратора Спир.

?К специфическим обязанностям главного администратора Спир относят:

Повышение профессионализма персонала;
Умение разбираться во всех производимых рабочих операциях Спир;
Готовность быстро и эффективно решать проблемы гостей и сотрудников;

?Для оплаты проживания используют:

Кредитные карточки;
Безналичный расчет;
Наличные;

?Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

Не более 6 часов после расчетного часа
При проживании не более суток (первые сутки)
От 6.00 до 12.00 часов текущих суток

?Имеют ли право администратор хранить вещи, питьевые напитки у стоки, за стойкой?

Только личные
Если попросят гости
Не имеют

?Какой вид бронирования называется «отстойки»?

Гость решил поселиться без брони

Гость селится в групповом заезде
Гость продлевает бронь

? Должен ли администратор покинуть стойку во время рабочего времени?
Только в экстренных случаях
Если наступил обед
Если нужна консультация отдела бронирования

? Что делает администратор в случае возникновения конфликтной ситуации?
Вызывает охрану
Пытается сам урегулировать конфликт
Ждет дальнейшего развития событий

? Сколько копий документов нужно сделать для иностранных граждан?
1
3
2

? Нужна ли виза, миграционная карта для граждан республики Беларусь?
Только виза
Только миграционная карта
Не нужны

? Имеет ли право администратор делать копию паспорта без разрешения его владельца?
В отдельных случаях
Не имеет
Имеет, соблюдая конфиденциальность гостя

? Какое время администратор имеет право держать гостя у стойки при выезде?
10 минут
20 минут
Не более 15 минут

? На что должен администратор обращать внимание на миграционной карте?
На дату заезда на территорию РФ
На правильность фамилии
На дату выезда с территории РФ

? Имеет ли право администратор пользоваться личными вещами за стойкой?
Если не запрещено уставом договора
Если на ресепшн нет камер
Не имеет

? Может ли гость вызвать такси через служебный телефон?
В экстренном случае
Может
За отдельную плату

? Имеет ли право администратор бронировать номера?
Имеет
Только в присутствии работников отдела бронирования
Имеет, но только не в служебное время

? Должен ли администратор знать местность, в которой находится гостиница?

Не обязательно
Только расположение магазинов
Должен

?Сколько языков обязан знать администратор СПиР?

3
2
4

?Должен ли администратор СПиР знать этикет других стран?

Только при групповом заезде
Только при индивидуальном заезде
Обязан

?Имеет ли право администратор СПиР предоставлять информацию по проживанию гостей посторонним лицам?

Только по требованию правоохранительных служб
За отдельную плату
Имеет, но несет персональную ответственность за это

?Имеет ли право администратор СПиР давать информацию по проживанию гостей людям, проживающим в данной гостинце?

Имеет
Имеет, но должен взять расписку
Не имеет

?Какой документ нужно заполнять при групповом заезде?

Формуляр группового заезда
Чек-лист
Ничего не заполняется

?Имеет ли право администратор СПиР заселять гостя по правам?

Только при наличии расписки гостя
Имеет
Не имеет

?Какой документ должны предоставить на гостей, не достигших 14 лет при групповом заезде?

Паспорт
Свидетельство о рождении
Страховой полис

?Должен ли администратор спрашивать иной документ о пребывании в РФ иностранного гражданина, если он находится на территории РФ уже продолжительное время?

Только по требованию правоохранительных органов
Обязан
Только при наличии такового

?Что не входит в обязанности горничной?

Чистка одежды и обуви гостя.
Проверка сохранности оборудования номера.
Проветривание комнаты.

?Неполный санузел предполагает наличие

Умывальника и унитаза.

Унитаз и душа.
Только умывальника.

?Срок пребывания гостя в отеле измеряется
Сутками.
Днями.
Ночами.

Какие задачи по проектному решению номера для гостей вытекают из его много-функциональности?

?Обеспечение возможности трансформации.
Обеспечение возможности быстрой замены мебели и драпировок.
Необходимость выделения различных зон (для отдыха, работы, приема пищи).

?Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета Люкс.
Апартаменты.
Студио.

?Какой режим обычно принят в гостиницах?
Пропускная система для работников и постояльцев.
Доступ в общественные помещения открыт для всех, а на жилых этажах может действовать пропускная система.
Индивидуально от каждой гостиницы

?Картотека гостей ведется с целью:
Учета ожидаемого количества человек в ближайшем заезде.
Расчета предполагаемой загрузки номерного фонда.
Регистрации предпочтений постоянных клиентов.

?В течении какого срока гость может забрать забытую в гостинице расческу?
18 месяцев.
6 месяцев.
12 месяцев.

?Что может быть отнесено к особым условиям при оформлении предварительного бронирования? 1
ФИО гостя.
Наличие домашнего животного.
Продолжительность пребывания.

?В случае, если гость уехал не заплатив, гостиница имеет право:
Задержать его вещи, оставшиеся в гостинице.
Пропорционально распределить потери на всех постояльцев.
Потребовать компенсации от фирмы, забронировавшей номер для гостя.

?Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
Ориентации на жалобы клиентов.
Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
Периодических инспекционных проверок.

?Уменьшение продажной цены гостиничного продукта при соблюдении клиентом определенных условий то:

Скидка;
Прибыль;
Бонус;

?Услуги, не включаемые в стоимость номера:

Услуги прачечной;
Телефонные счета;
Уборка номера.

?Имеет ли право на отдых администратор в рабочее время?

Имеет
Только в экстренном случае
Не имеет

?Обязан ли работник СПиР провожать гостя до номера?

Если попросит гость
Не обязан
На выбор сотрудника

?В течении скольких гудков администратор обязан ответить на звонок?

3
4
2

?Что обязан сделать администратор при заселении гостя в грязный номер?

Предоставить такой же номер
Сообщить горничной
Повысить категорию номера

?Что нужно делать, если гость потерял ключи?

Попросить горничную открыть номер
Взять штраф с гостя
Предоставить другой номер

?Какой штраф взимается с гостя если он потерял ключи?

В размере 30 процентов от стоимости номера
Штраф не взимается
Определяет плотник

?Нужны ли копии документов при осуществлении возврата денежной суммы гостю?

Не нужны
Нужны
Только в экстренном случае

?Обязана ли гостиница предоставлять счет-фактуру каждому гостю при выезде?

Обязана
Только по требованию гостя
Не обязана

?Обязана ли гостиница предоставить счет гостю при выезде из гостиницы?

Обязана
Только по требованию гостя

Не обязана

?Обязана ли гостиница выдавать временную регистрацию иностранному гостю при выезде?

Обязана

Только по требованию гостя

Только в экстренных случаях

?Может ли администратор самостоятельно предоставлять скидки гостям?

Может

По усмотрению службы бронирования

Не может

?Обязана ли горничная предоставить дополнительный комплект постельного белья при такой необходимости?

Обязана

Только по требованию администраторов

Не обязана

?Должны ли администраторы вести журнал смены?

По своему усмотрению

Не должны

Должны

?Что необходимо сделать при технической неисправности в номере телевизора?

Вызвать техника

Сменить номер

Сделать запись в журнале заявок

?Может ли администратор отказать в оплате гостиничных услуг, ссылаясь на неисправность кассового аппарата?

Может

Администратор обязан произвести расчет другим способом

Администратор должен сам починить кассовый аппарат

?Обязан ли администратор предоставить сухой паек на случай, если гость уезжает ранним утром?

Обязан

Должен отказать

По своему усмотрению

?Что необходимо сделать при раннем заезде гостя?

Взять оплату за ранний заезд

Предложить гостю подождать

Заселить гостя

?Что необходимо сделать при позднем выезде гостя?

Взять оплату за поздний выезд

Просто отпустить гостя

Взять оплату еще за сутки

?Должен же администратор брать дополнительную плату если гость приводит еще одного человека?

Только в определенных категории номера

Только если гость сам попросит об этом

Обязан

?Может ли администратор повысить категорию номера, если гостя что-то не устроило
 На свое усмотрение
 Если есть свободные номера
 Администратор должен по мере возможности исправить проблему

?Могут ли работники гостиницы проходить не через служебный вход?
 Только в рабочее время
 Могут
 Только не в рабочее время

?До какого времени гость должен выехать из гостиницы?
 До 12 часов
 До 14 часов
 До 13 часов

?Может ли администратор продавать сувенирную продукцию?
 Может
 По усмотрению бухгалтерии
 Не может

?В административную службу входит:
 отдел бронирования
 телефонная служба
 поэтажная служба
 главный инженер
 секретариат
 отдел кадров

?В административную службу входит:
 отдел бронирования
 телефонная служба
 поэтажная служба
 главный инженер
 секретариат
 отдел кадров

?Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):
 подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
 выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
 производить побудку клиентов
 обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
 подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
 осуществлять контрольный обход по отелю

?Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):
 информирование гостей по широкому кругу вопросов
 поселение, обслуживание, выписка клиента
 отчет работы отеля за предыдущий день
 выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице производить побудку клиентов
 осуществлять контрольный обход по отелю

?Основные функции службы приема и размещения:
 поддержка необходимого санитарного состояния номеров
 услуги химчистки
 контроль систем теплоснабжения
 контроль технического оборудования
 обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
 регистрация и размещение гостей

?Основные функции службы общественного питания:
 оказание услуг связи
 оказание бытовых услуг
 организация и обслуживание банкетов
 анализирует состояние гостиничного рынка
 обслуживание туристов в номерах
 контроль за работой системы кондиционирования

?Какие службы информационно связаны со службой приема и размещения, куда поступает информация о полученных дополнительных услугах, стоимость которых учитывается при оформлении счета гостя
 инженерно-технические службы;
 служба питания;
 вспомогательные службы

?Какие службы занимаются обслуживанием систем тепло- и водоснабжения, кондиционирования, электротехнических устройств, систем связи и телевидения и т.п.
 вспомогательные службы;
 служба питания;
 инженерно-технические службы

?Какая служба предоставляет одну из основных услуг – приготовление и реализацию пищи, которая входит в состав комплексного гостиничного продукта
 вспомогательные службы;
 инженерно-технические службы;
 служба питания

?Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:
 месторасположение ресторана;
 удобство подъезда и парковки;
 вход в ресторан;
 ресторанный сервис;
 интерьер ресторана;
 уровень музыкально-развлекательной программы

?Интерьер ресторана оценивается с позиций:
 красоты оформления
 качества оформления вестибюля и торгового зала

?Концепция ресторана может быть
 тематической,
 событийной
 тусовочной

?Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

вместимость
менеджмент
маркетинг

? Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

закладывается в ваучер и получает определенный %;

туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;

закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар

кафе

закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

месторасположение ресторана;

удобство подъезда и парковки;

вход в ресторан;

ресторанный сервис;

интерьер ресторана;

уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

красоты оформления

качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

тематической,

событийной

тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

вместимость

менеджмент

маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

ресторан

кафе

бар

буфет

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

столовая

закусочная

кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

городские рестораны

деревенские рестораны

рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные

с обслуживанием определенного контингента клиентов

? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

полносервисные

специализированные

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар

кафе

закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

месторасположение ресторана;

удобство подъезда и парковки;

вход в ресторан;

ресторанный сервис;

интерьер ресторана;

уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

красоты оформления

качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

тематической,

событийной

тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

вместимость

менеджмент

маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

ресторан

кафе

бар

буфет

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

столовая

закусочная

кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

городские рестораны

деревенские рестораны

рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные

с обслуживанием определенного контингента клиентов

? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

полносервисные
специализированные

- ? По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:
с частичным обслуживанием официантами
с ограниченным обслуживанием официантами
с неполным обслуживанием официантами
- ? В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана
15—20 лет
25—30 лет
30—35 лет
- ? В каком году удалось создать «Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги»
1899 г.
1902 г.
1905 г.
- ? Помещение, где посетители, ожидая друг друга, могут отдохнуть. Он размещается перед торговым или банкетным залом. Чаще здесь встречаются приглашенные при организации банкетов, приемов, свадебных вечеров и других торжеств
вестибюль
аванзал
банкетный зал
- ? Важным является обеспечение в торговых залах ресторанов нормального температурного режима
15-16°C
16-18°C
17-19°C
- ? В меню обеда включают
от 2 до 3 наименований закусок и блюд
от 3 до 5 наименований закусок и блюд
от 5 до 7 наименований закусок и блюд
- ? Меню бывает
со свободным выбором блюд
скомплектованным
- ? С точки зрения вида меню можно классифицировать как
статичное
бранч,
линнер
- ? Слово «банкет»
французского происхождения
бельгийского происхождения
итальянского происхождения
- ? Метрдотель распределяет обязанности среди персонала. В среднем в расчет берется один официант на
8—10 гостей при обычном обслуживании
10—12 гостей при обычном обслуживании
12—15 гостей при обычном обслуживании
- ? Эта форма расстановки столов подходит для банкетов в 30—50 гостей
в форме буквы Т
в форме буквы Г
простая прямоугольная
в форме линии
- ? Форма расстановки столов буквой Ш:
существует
нет

? В процессе подготовки к банкету и обслуживания кто руководит работой официантов
метрдотель
администратор
шеф-повар

? На сколько должна свисать скатерть со стола?

- а) на 25см
- б) на 30см
- в) на 15 см

? Размер ручника:

- а) 32x80см
- б) 35x80см
- в) 35x70

? Уход за металлической посудой. Выберите правильный ответ?

- а) тщательно вымыть в горячей воде
- б) дезинфицировать, ополоснуть, высушить
- в) перед использованием полировать
- г) хранить в закрытом шкафу на полках
- д) все ответы верны

? Какие способы переноса приборов вам известны?

- а) на руке в салфетке
- б) на подносе
- в) на тарелке
- г) все ответы верны

? Что такое меню?

- а) перечень блюд и напитков, которые готовятся на данном предприятии с указанием их выхода и цены
- б) книга с перечнем продуктов
- в) перечень блюд и напитков

? В каком порядке происходит вынос в зал блюд и напитков?

- а) супы, холодные закуски, вторые блюда, сладкие напитки
- б) холодные закуски, супы, вторые блюда, сладкие напитки
- в) сладкие напитки, холодные закуски, супы, вторые блюда

? В какой последовательности подают напитки?

- а) крепкие алкогольные (аперитивы), вина, горячие напитки
- б) вина, крепкие алкогольные (аперитивы), горячие напитки
- в) горячие напитки, вина, крепкие алкогольные (аперитивы)

? Какие виды меню вы знаете?

- а) со свободным выбором блюд
- б) скомплектованных обедов
- в) дневного рациона
- г) диетического
- д) детского питания
- е) банкетное
- ж) специальных видов обслуживания
- з) заказное
- и) верны все ответы кроме з)
- к) верны все ответы кроме ж)

? Порядок подачи вторых блюд?

- а) рыбные блюда, мясные блюда, овощные и мучные
- б) овощные и мучные, мясные блюда, рыбные блюда
- в) мясные блюда, рыбные блюда. Овощные и мучные

? В чем подают горячие гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в металлической посуде
- в) в стеклянной

? В чем подают холодные гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в стеклянной посуде
- в) в металлической посуде

? Что значит способ подачи блюд в обнос?

- а) перекалывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекалывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит английский способ подачи блюд?

- а) перекалывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекалывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит обслуживание в стол?

- а) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции
- б) перекалывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- в) предварительное перекалывание блюд на приставном столе

? Какова температура подачи сладкого блюда?

- а) 8-9
- б) 5-7
- в) 8-10

? На сколько заполнять фужер с минеральной водой?

- а) на 3\4
- б) на 4\3
- в) на 2-3

? Какова температура подачи красного вина?

- а) 10-14
- б) 10-15
- в) 9-13

? Какой напиток подают к фруктам, конфетам, тортам?

- а) водку
- б) полусладкое, сладкое и мускатное шампанское
- в) вино

? С чего нужно начинать выполнение заказа?

- а) с подачи винно-водочных изделий
- б) с подачи первого блюда
- в) с подачи минеральной воды

? В какой руке нужно держать бутылку наливая напиток?

- а) в правой
- б) в левой

? Какова температура подачи десертного вина?

- а) 16-18!
- б) 15-17
- в) 16-19

? С какой стороны и какой рукой нужно подавать пиво?

- а) с правой и правой рукой
- б) с левой и левой рукой
- в) с правой стороны и левой рукой

? Сколько стадий включает в себя организация банкета?

- а) 2
- б) 3

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	40	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

1. Типы гостиниц.
2. Классификация малых гостиниц.
3. Гостиницы экономического класса.
4. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности.
5. Виды туристско-гостиничных комплексов
6. Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ.
7. Системы классификации гостиниц.
8. Классификация номеров.
9. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.

10. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.
11. Проектирование зданий гостиниц.
12. Характеристика здания гостиницы.
13. Состав помещений гостиницы.
14. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения.
15. Службы гостиницы и их характеристика.
16. Служба приема и размещения.
17. Служба эксплуатации номерного фонда.
18. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.
19. Организационная система управления гостиницы.
20. Линейная структура. Линейно-функциональная структура.
21. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства.
22. Организация обслуживания в гостинице.
23. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице
24. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
25. Критерии оценки гостиничных предприятий.
26. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России, и современные методы обеспечения безопасности.
27. Современные формы управления гостиничными предприятиями.
28. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений
29. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
30. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
31. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
32. Подготовка номеров к заселению.
33. Характеристика и функции службы номерного фонда
34. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
35. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
36. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
37. Должностные инструкции.
38. Классификация компьютерных сетей.
39. История создания и развития Интернет.
40. Подключение Интернет.
41. Технологии антивирусной защиты.
42. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.
43. Классификация систем бронирования и резервирования.
44. Общая характеристика гостиничного бизнеса.
45. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
46. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.
47. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.
48. Программное обеспечение автоматизации казино, боулинга, бильярда.
49. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
50. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.
51. Структура гостиничного предприятия.
52. Службы гостиницы и их назначение.
53. Системы видеонаблюдения в гостиницах.
54. Что такое информационные технологии.
55. Какие информационные технологии используются в гостиничном хозяйстве.
56. Классификация информационных технологий.
57. Влияние информационных технологий на СКСиТ.
58. Использование Интернета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
59. Электронная система бронирования и резервирования в Интернет.

60. Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты. Телеконференции (Usenet).

61. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет.

62. Системы электронных платежей, цифровые деньги.

63. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.

64. Анимационная деятельность гостиниц

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

1. Типы гостиниц.
2. Классификация малых гостиниц.
3. Гостиницы экономического класса.
4. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности.
5. Виды туристско-гостиничных комплексов
6. Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ.
7. Системы классификации гостиниц.
8. Классификация номеров.
9. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.
10. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.
11. Проектирование зданий гостиниц.
12. Характеристика здания гостиницы.
13. Состав помещений гостиницы.
14. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения.
15. Службы гостиницы и их характеристика.
16. Служба приема и размещения.
17. Служба эксплуатации номерного фонда.
18. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.
19. Организационная система управления гостиницы.
20. Линейная структура. Линейно-функциональная структура.
21. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства.
22. Организация обслуживания в гостинице.
23. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
24. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание.
25. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).
26. Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов.
27. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.
28. Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.
29. Историческое развития гостиничного бизнеса.

30. Современное состояние гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
31. Классификация средств размещения.
32. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
33. Критерии оценки гостиничных предприятий.
34. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России, и современные методы обеспечения безопасности.
35. Современные формы управления гостиничными предприятиями.
36. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений
37. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
38. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
39. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
40. Подготовка номеров к заселению.
41. Характеристика и функции службы номерного фонда
42. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
43. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
44. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
45. Должностные инструкции.
46. Классификация компьютерных сетей.
47. История создания и развития Интернет.
48. Подключение Интернет.
49. Технологии антивирусной защиты.
50. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.
51. Классификация систем бронирования и резервирования.
52. Общая характеристика гостиничного бизнеса.
53. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
54. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.
55. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.
56. Программное обеспечение автоматизации казино, боулинга, бильярда.
57. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
58. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.
59. Структура гостиничного предприятия.
60. Службы гостиницы и их назначение.
61. Системы видеонаблюдения в гостиницах.
62. Что такое информационные технологии.
63. Какие информационные технологии используются в гостиничном хозяйстве.
64. Классификация информационных технологий.
65. Влияние информационных технологий на СКСиТ.
66. Использование Интернета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
67. Электронная система бронирования и резервирования в Интернет.
68. Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты. Телеконференции (Usenet).
69. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет.
70. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
71. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
72. Анимационная деятельность гостиниц

73. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
74. Организация работы с рекламой и информационным материалом
75. Классификация компьютерной техники.
76. Создание в торговом зале ресторана благоприятного микроклимата.
77. Производственная деятельность ресторана.
78. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
79. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
80. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
81. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
82. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.
83. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
84. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
85. Организация обслуживания посетителей в ресторане.
86. Расчёт с посетителями.
87. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
88. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление.
89. Подача блюд в ресторане.
90. Оборудование торгового и банкетного залов в ресторане.
91. Работа, связанная с открытием и закрытием предприятия.
92. Контроль товарно-материальных запасов.
93. Проверка запасов продуктов и заказ новых при необходимости.
94. Проверка качества готовой продукции и меры по устранению недостатков.
95. Осуществление функций уполномоченного по продвижению качественного обслуживания.
96. Инспектирование обеденного зала, кухни, туалетов, кладовых, склада и стоянку для автомашин.
97. Инструктаж персонала относительно размера порций, контроль за отходами и т. д.
98. Светомузыкальное оформление ресторана.
99. Отделочные материалы в ресторане.
100. Уборка зала, расстановка мебели в ресторане.
101. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.
102. Виды столовой посуды и приборов в ресторане.
103. Сервировка столов.
104. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
105. Права и обязанности работников ресторана. Обслуживающий и управленческий персонал.
106. Подготовка персонала к обслуживанию.
107. Регистрация предварительных заказов на обслуживание.
108. Работа с постоянными гостями.
109. Контроль процедуры обслуживания в обеденном зале.
110. Предупреждение возникновения проблем.
111. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
112. Нестандартные ситуации, контроль над ними

Примерный тест для итогового тестирования:

Тема 1. Основные определения гостиничного хозяйства. (ПК-2ИПК-2.1.-2.3.)

?Клиент гостиницы это:

Неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

Потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

Ни то, ни другое.

?Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

Обслуживание гостей в номерах

Бронирование номеров

Вопросы по организации презентаций

?Основные функции вспомогательных служб:

Изучение потребностей клиентов

Создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

Тренажерные залы

?Уместно предложить чаевые в гостинице:

Кассиру

Управляющему

Горничной

?К сопутствующим услугам относятся:

Хранение багажа

Медицинская помощь

Прокат автомобилей

?Бесплатные услуги:

Побудка

Доставка цветов

Доставка еды в номер

?Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар

кафе

Закусочная

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

«5 звезд»;

«4 звезды»;

«3 звезды»;

«2 звезды».

Тема 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса. (ПК-1 ИПК-1.1.-1.4.)

?Основные обязанности сотрудников службы ресепшн:

Подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день

Выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице

Производить побудку клиентов

?Основные функции службы приема и размещения:
Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
Услуги химчистки
Регистрация и размещение гостей

?К жилым помещениям в гостинице относится:
Вестибюль
Номера всех категорий
Хозяйственные помещения

?Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:
Полноценным инвентарем
Полным штатом горничных
Современными моющими средствами

?Служба приема и размещения включает в себя:
специалистов отдела бронирования
сотрудников телефонной службы
горничных

?СПиР занимается решением следующих вопросов:
Решением финансовых вопросов
Вопросы кадрового обеспечения
Вопросы бронирования

?Постоянные источники заявок на бронирование:
Школы
Физическое лицо
Турфирма

?Текущая работа сотрудников СПиР:
Прогнозирование загрузки
Проводы гостя
Проверка списков приезжающих гостей

?Функции отдела бронирования:
Контроль технического оборудования
Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
Осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

?Загрузка гостиницы зависит от:
Сезона
Экономической ситуации в стране
Конкурентов

?Гарантированное бронирование:
Предварительный заказ мест и номеров в гостинице
Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
Поселение «от стойки»

?В подтверждении о резервировании указывают:

Стоимость номера
Фамилию клиента
Номер брони

?При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:
Стоимость номера
Сроки проживания
Порядок оплаты

?Счет клиента включает:
Номер комнаты
Оплату бронирования
Стоимость обеда в ресторане гостиницы

?При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:
Договор
Реквизиты тур.фирмы
Направление тур. Фирмы

?При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:
Сроки действия визы
Из какой страны прибыл
Дату рождения гостя

?Руководитель СПиР должен:
Знать 4 иностранных языка
Иметь ораторские способности
Хорошо разбираться в людях

?При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:
Счет на доплату
Карта гостя
Счет на дополнительные услуги

?При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:
За сутки
Почасовая
За половину суток

?При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:
За половину суток
Двое суток
Почасовая

?При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:
Почасовая
По договоренности
За половину суток

?К работникам СПиР относятся:
Менеджер службы бронирования
Швейцар, посыльный
Повара

?Конкретный номер бронируется:

Всем желающим

Знакомым

Постоянным клиентам

Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства. (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

?Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) банковский перевод;
- 2) оплата по кредитной карте;
- 3) оплата иностранной валютой;
- 4) внесение депозита;
- 5) гарантирование компанией.

?Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

- 1) депозит;
- 2) факс;
- 3) телефон;
- 4) центральная система бронирования.

?Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

?Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

- 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
- 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;
- 3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

Укажите срок подтверждения предоплаты:

- 1) 3 дня;
- 2) от несколько недель до одного дня;
- 3) от месяца до одного дня;
- 4) неделя.

?Какие показатели определяет бронирование:

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

?Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- 1) акция;
- 2) кредитная карта;
- 3) облигация;
- 4) ваучер;
- 5) депозит.

?Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- 1) долгопроживающие гости;
- 2) секретный агент;
- 3) гость-инкогнито;
- 4) стюардесса.

?На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:

- 1) на обслуживающий персонал;
- 2) на кошелек гостя;
- 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
- 4) на стандарты сервировки блюд;
- 5) на манеры обращения с гостями.

?Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

- 1) доставка багажа к месту проживания гостей;
- 2) доставка цветов в номер;
- 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- 4) помощь служащим парковки автомобилей.

?Основной гостиничный продукт включает:

Номера в гостинице;
 Охраняемую стоянку для машин гостей;
 Магазины-киоски сувенирной продукции;

?Вне зависимости от размера и категории гостиницы всем клиентам необходимо:

Номера;
 Обслуживание;
 Условия;

?Прямой доход гостиницам приносят службы:

Приема и размещения;
 Поэтажная служба;
 Питания;

?Функции дежурного администратора Спир:

Подборка номеров;
 Фиксация времени проживания;
 Проверка документов при регистрации;

?Служба приема и размещения включает должности

Администратор;
 Кассир по оплате;
 Портье;

?Основные типы бронирования:

Гарантированное;
 Негарантированное;
 Групповое;

?Книга отзывов и предложений хранится:

У директора гостиницы;
 У начальника инженерно-технической службы;
 У администратора Спир.

?К специфическим обязанностям главного администратора СпиР относят:
 Повышение профессионализма персонала;
 Умение разбираться во всех производимых рабочих операциях СпиР;
 Готовность быстро и эффективно решать проблемы гостей и сотрудников;

?Для оплаты проживания используют:
 Кредитные карточки;
 Безналичный расчет;
 Наличные;

?Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
 Не более 6 часов после расчетного часа
 При проживании не более суток (первые сутки)
 От 6.00 до 12.00 часов текущих суток

?Имеют ли право администратор хранить вещи, питьевые напитки у стоки, за стойкой?
 Только личные
 Если попросят гости
 Не имеют

?Какой вид бронирования называется «отстойки»?
 Гость решил поселиться без брони
 Гость селится в групповом заезде
 Гость продлевает бронь

?Должен ли администратор покидать стойку во время рабочего времени?
 Только в экстренных случаях
 Если наступил обед
 Если нужна консультация отдела бронирования

Тема 7. Организация работы персонала в гостиничном комплексе. (ПК-1 ИПК-1.1.-1.4.)

?Что делает администратор в случае возникновения конфликтной ситуации?
 Вызывает охрану
 Пытается сам урегулировать конфликт
 Ждет дальнейшее развитие событий

?Сколько копий документов нужно сделать для иностранных граждан?
 1
 3
 2

?Нужна ли виза, миграционная карта для граждан республики Беларусь?
 Только виза
 Только миграционная карта
 Не нужны

?Имеет ли право администратор делать копию паспорта без разрешения его владельца?
 В отдельных случаях
 Не имеет
 Имеет, соблюдая конфиденциальность гостя

?Какое время администратор имеет право держать гостя у стойки при выезде?

10 минут
20 минут
Не более 15 минут

?На что должен администратор обращать внимание на миграционной карте?
На дату заезда на территорию РФ
На правильность фамилии
На дату выезда с территории РФ

?Имеет ли право администратор пользоваться личными вещами за стойкой?
Если не запрещено уставом договора
Если на ресепшн нет камер
Не имеет

?Может ли гость вызвать такси через служебный телефон?
В экстренном случае
Может
За отдельную плату

?Имеет ли право администратор бронировать номера?
Имеет
Только в присутствии работников отдела бронирования
Имеет, но только не в служебное время

?Должен ли администратор знать местность, в которой находится гостиница?
Не обязательно
Только расположение магазинов
Должен

?Сколько языков обязан знать администратор СПиР?
3
2
4

?Должен ли администратор СПиР знать этикет других стран?
Только при групповом заезде
Только при индивидуальном заезде
Обязан

?Имеет ли право администратор СПиР предоставлять информацию по проживанию гостей посторонним лицам?
Только по требованию правоохранительных служб
За отдельную плату
Имеет, но несет персональную ответственность за это

?Имеет ли право администратор СПиР давать информацию по проживанию гостей людям, проживающим в данной гостинице?
Имеет
Имеет, но должен взять расписку
Не имеет

?Какой документ нужно заполнять при групповом заезде?
Формуляр группового заезда
Чек-лист

Ничего не заполняется

?Имеет ли право администратор СПиР заселять гостя по правам?

Только при наличии расписки гостя

Имеет

Не имеет

?Какой документ должны предоставить на гостей, не достигших 14 лет при групповом заезде?

Паспорт

Свидетельство о рождении

Страховой полис

?Должен ли администратор спрашивать иной документ о пребывании в РФ иностранного гражданина, если он находится на территории РФ уже продолжительное время?

Только по требованию правоохранительных органов

Обязан

Только при наличии такового

?Что не входит в обязанности горничной?

Чистка одежды и обуви гостя.

Проверка сохранности оборудования номера.

Проветривание комнаты.

Тема 9. Организация питания в гостиничном комплексе, особенности обслуживания питанием. (ПК-1 ИПК-1.1.-1.4.)

?Укажите соответствие между программами и их видами управления гостиницей

1)UCSShelter, 1С: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница

2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

?Укажите соответствие между программами и их видами управления турфирмами

1)TravelOffice, VoyageOffice, Импульс Турагент, Импульс Туроператор

2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

?Укажите соответствие между программами и их видами управления рестораном/баром

1)Restaurant Centuria, USC R-Keeper, 1С: Трактирь, AbiSoft Бар-Ресторан

2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

?Укажите соответствие между программами и их видами управления документами

1)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Restaurant Centuria, USC R-Keeper, 1С: Трактирь, AbiSoft Бар-Ресторан

?Укажите соответствие между программами и их видами управления развлечениями

1)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster

2)UCSShelter, 1С: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница;

3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

?Необходимость экономии социального времени ориентирует наше внимание, в первую очередь

1)на закон;

2)на технологии

?Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

- 1) пройти профессиональную подготовку;
- 2) знание компьютера и специализированных программ;
- 3) медицинские требования;
- 4) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- 5) поведение и внешний вид;
- 6) униформа.

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

- 1) административная служба;
- 2) коммерческая служба;
- 3) служба дополнительных услуг;
- 4) служба приема и обслуживания.

?Ваучер — это:

- 1) платежный документ;
- 2) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
- 3) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

?Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

- 1) услуга «будильник»;
- 2) такси;
- 3) визовая поддержка;
- 4) трансфер;
- 5) обмен валюты.

?Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) безопасность;
- 2) консьерж;
- 3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- 4) обмен валюты;
- 5) уборка номера.

Тема 8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. (ПК-1 ИПК 1.1-1.4.)

?Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

- 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
- 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;
- 3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

?Укажите срок подтверждения предоплаты:

- 1) 3 дня;
- 2) от несколько недель до одного дня;
- 3) от месяца до одного дня;
- 4) неделя.

?Какие показатели определяет бронирование:

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

?Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- 1) акция;
- 2) кредитная карта;
- 3) облигация;
- 4) ваучер;
- 5) депозит.

?Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

?Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

?Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

?В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

?Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- 3) внутригосударственная классификация
- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

?Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

?Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;

- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

?Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

?В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

?По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт, где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

Тема 11. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. (ПК-2 ИПК 21.1-2.2)

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

- месторасположение ресторана;
- удобство подъезда и парковки;
- вход в ресторан;
- ресторанный сервис;
- интерьер ресторана;
- уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

- красоты оформления
- качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

- тематической,
- событийной
- тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

- вместимость
- менеджмент
- маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

- ресторан
- кафе
- бар
- буфет

Тема 14. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. (ПК-1 ИПК 1.1-1.4)

- ? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей
- столовая
 - закусочная
 - кейтеринг
- ? В зависимости от месторасположения различают:
- городские рестораны
 - деревенские рестораны
 - рестораны на остановках
- ? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:
- общедоступные
 - с обслуживанием определенного контингента клиентов
- ? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:
- полносервисные
 - специализированные

Тема 14. Организация обслуживания в предприятиях питания. (ПК-1 ИПК 1.1-1.4)

- ? Метрдотель распределяет обязанности среди персонала. В среднем в расчет берется один официант на
- 8—10 гостей при обычном обслуживании
 - 10—12 гостей при обычном обслуживании
 - 12—15 гостей при обычном обслуживании
- ? Эта форма расстановки столов подходит для банкетов в 30—50 гостей
- в форме буквы Т
 - в форме буквы Г
 - простая прямоугольная
 - в форме линии
- ? Форма расстановки столов буквой Ш:
- существует
 - нет
- ? В процессе подготовки к банкету и обслуживания кто руководит работой официантов
- метрдотель
 - администратор
 - шеф-повар