




**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета сервиса и рекламы

В.К. Карнаухова

«19» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.О.25 Организация гостинично-ресторанного сервиса**
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).

Направление подготовки: **43.03.02 Туризм**
(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки: **Туризм**

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: заочная
(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета
сервиса и рекламы

Рекомендовано кафедрой туризма:

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Протокол № 12 от «14» июня 2019 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

и.о.зав.кафедрой  В.Н. Наконечных

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
4.3 Содержание учебного материала	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ.....	9
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов.....	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	12
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	16
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	17
а) основная литература:	17
б) дополнительная литература	17
в) периодическая литература.....	18
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	18
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	18
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	18
6.2. Программное обеспечение:	19
6.3. Технические и электронные средства:	19
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	20
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	21
8.1. Оценочные средства текущего контроля	21
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	43

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков, достаточный для того, чтобы приобретенные навыки и знания технологий использовались в профессиональной деятельности.

Задачи:

- ознакомить с современным состоянием и перспективами развития рынка гостинично-ресторанных услуг;
- изучить системы классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения, а также типы ресторанов и баров;
- изучить принципы организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с формами организации ресторанного обслуживания;
- ознакомить с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения, а также пунктов питания;
- ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания;
- научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН.
- ознакомить с технологиями, стандартами, регламентами, применимых в обслуживании.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация гостинично-ресторанного сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули)

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере гостинично-ресторанного сервиса и отработки практических навыков в области гостинично-ресторанного бизнеса

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Основы туризма и индустрия гостеприимства».

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Безопасность в отрасли».

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления деятельностью туристской	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями	Знать: теоретические основы гостинично-ресторанной деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную и ресторанную деятельность; технологии, стандарты, регламенты работы в отеле и в ресторане
		Уметь: произвести обслуживание

	объектов туристской сферы	<p>потребителей в ресторане с учетом правил и норм сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания; уметь применять технологии (стандарты, регламенты) гостинично-ресторанного обслуживания.</p> <p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, в ресторанах, навыками эффективного общения с гостем в процессе обслуживания в гостинице и ресторане.</p>
--	---------------------------	---

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися					
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации			
1.	Тема 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест	
2.	Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест	
3.	Тема 3. Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест	
4.	Тема 4. Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования	
5.	Тема 5. Стандарт	3	0	0,5		16	Доклады,	

	обслуживания VIP-гостей						сообщения, собеседования, тест
6.	Тема 6. Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «шведский»	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест
7.	Тема 7. Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест
8.	Тема 8. Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	3	0	0,5		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест
9.	Тема 9. Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	3	0	1		16	Доклады, сообщения, собеседования, тест
10	Тема 10. Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	3	0	1		21	Доклады, сообщения, собеседования, тест
Итого часов			0	6		165	Экзамен 9

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	Тема 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4
3	Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4
3	Тема 3. обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 4. Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 5. Стандарт обслуживания VIP-гостей	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 6. Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «Шведский»	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4,5

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	Тема 7. Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 8. Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 9. Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	16	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
3	Тема 10. Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	Работа с рекомендуемой литературой, подготовка докладов, сообщений	В течение семестра	21	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,4
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				165		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)						
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				165		

4.3 Содержание учебного материала

Тема 1. Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг

Анализ развития, конкурентной среды г. Иркутск, современные тенденции, технологии, программное обеспечение.

Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения

Виды классификации по последнему Постановлению РФ, определение современных категорий

« Без звезд», 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд.

Тема 3. Технологии обслуживания СПиР;
технологии обслуживания в ресторане

Регламентация деятельности сотрудников службы приема и размещения, сотрудников ресторана; соблюдение стандартов взаимодействия с гостями. Перечень стандартов, применимых в работе.

Тема 4. Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя

Соблюдение стандартной процедуры подготовки к заселению гостей, сокращение времени поселения, минимизация возможных конфликтных ситуаций при заселении гостей; знание персоналом службы приема и размещения соответствующего этикета; гостеприимная встреча гостей; формирование лояльного отношения гостей к отелю.

Тема 5. Стандарт обслуживания VIP-гостей

Особенности приема и встречи по райдеру. В чем отличие, особенности и т.д.

Тема 6. Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды « Континентальный»,
« Шведский»
Оборудование, меню, подача, стандарт обслуживания

Тема 7. Работа с жалобами и возражениями
(конфликтные ситуации)

Предоставить гостям высокий уровень сервиса, соответствующий их ожиданиям. Правильное поведение, урегулирование, решение конфликтных ситуаций, ответы на жалобы, работа с обратной связью.

Тема 8. Особенности работы иностранными гостями
(оформление в миграционной службе)

Соблюдение законодательства РФ в части постановки на учет иностранных граждан по месту его пребывания на основании федерального закона от 18.07.2006 N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (далее - Закон N 109-ФЗ) и может претерпевать изменения в соответствии со спецификой взаимодействия отеля с местными органами УФМС

Тема 9. Регламент неразглашения информации, конфиденциальность

Соблюдение стандарта неразглашения внутренней информации.

Любая информация о госте, компании, и её сотрудниках, является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам.

В каком случае, сотрудник СПиР имеет право предоставить информацию о проживающих гостях, или работающих в компании сотрудниках, статус « Инкогнито»

Тема 10. Организация выездных мероприятий
(кейтеринг)

Виды выездных обслуживаний, особенности, оборудование, стандарт обслуживания данного мероприятия.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1.	1.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
2.	2.	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
3.	3.	Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
4.	4.	Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
5.	5.	Стандарт обслуживания VIP-гостей	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
6.	6.	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «шведский»	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
7.	7.	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
8.	8.	Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	0,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
9.	9.	Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2
10.	10.	Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОПК-2

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Система « Умный Дом» гостиничного дела.	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
3	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
4	Организация, функционирование, взаимодействие служб гостиниц и иных средств размещения	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
5	Организация обслуживания в ресторане.	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
6	Виды обслуживания в ресторане (аля-карт, банкет, фуршет, кофе-брейк и т.д)	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1
7	Маркетинговое исследование интернет- площадок, сайтов по Иркутским отелям (booking.com, trivago, google,tripadviser)	Выбрать тему и подготовить	ОПК-2	ОПК2.1

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинарскому занятию. Самостоятельная подготовка к семинару направлена: на развитие способности к чтению научной и иной литературы; на поиск дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах; на выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия; на выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации,

оформлять их по библиографическим нормам; на развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации; на подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам; на формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникать при обсуждении тех или иных научных проблем. Время на подготовку к семинару по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинару-конференции. Семинар-конференция проводится 1–3 раза в семестр, предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и научной конференции, которая предусматривает организованное обсуждение докладов разных исследователей по определенному кругу проблем. В процессе самостоятельной подготовки к семинару-конференции студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому вопросу и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы всех присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных исследователей. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентом тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции. Время на подготовку к семинару-конференции по нормативам составляет не менее 0,4 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа. **Подготовка к зачету** (в том числе к дифференцированному при отсутствии экзамена по дисциплине). Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра. Подготовка включает следующие действия: перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра, соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету, если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуется делать краткие записи. Время на подготовку к зачету по нормативам составляет не менее 4 часов.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Написание реферата Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Реферат (от лат. *refere* — докладывать, сообщать) — продукт самостоятельного творческого осмысления и преобразования текста первоисточника с целью получения новых сведений и существенных данных. Виды рефератов: — реферат-

конспект, содержащий фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстративный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения; — реферат-резюме, содержащий только основные положения данной темы; — реферат-обзор, составляемый на основе нескольких источников, в котором сопоставляются различные точки зрения по данному вопросу; — реферат-доклад, содержащий объективную оценку проблемы; — реферат — фрагмент первоисточника, составляемый в тех случаях, когда в документе-первоисточнике можно выделить часть, раздел или фрагмент, отражающие информационную сущность документа или соответствующие задаче реферирования; — обзорный реферат, составляемый на некоторое множество документов-первоисточников и являющийся сводной характеристикой определенного содержания документов. Выполнение задания: 1) выбрать тему, если она не определена преподавателем; 2) определить источники, с которыми придется работать; 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников; 4) составить план; 5) написать реферат: — обосновать актуальность выбранной темы; — указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание); — сформулировать проблематику выбранной темы; — привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию; — сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Подготовка доклада Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Доклад — публичное сообщение или документ, которые содержат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Виды докладов: 1. Устный доклад — читается по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов. 2. Письменный доклад: — краткий (до 20 страниц) — резюмирует наиболее важную информацию, полученную в ходе исследования; — подробный (до 60 страниц) — включает не только текстовую структуру с заголовками, но и диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, приложения, сноски, ссылки, гиперссылки. Выполнение задания: 1) четко сформулировать тему (например, письменного доклада); 2) изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации: — первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.); — вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.); — третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.); 3) написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее; 4) написать доклад, соблюдая следующие требования: к структуре доклада — она должна включать: краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы; к содержанию доклада — общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения; 5) оформить работу в соответствии с требованиями. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика

ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания: 1) определение области знаний; 2) выбор типа и источников данных; 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели; 4) отбор наиболее полезной информации; 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.); 6) выбор алгоритма поиска закономерностей; 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации; 8) творческая интерпретация полученных результатов. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Использование инфографики Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью инфографики. Инфографика — «область коммуникативного дизайна, в основе которой лежит графическое представление информации, связей, числовых данных и знаний» (В. В. Лаптев). Вариант задания: представить информацию по заданной теме с помощью зрительных форм — знаков, графического дизайна, рисунков, иллюстраций. Выполнение задания: 1) выбор темы; 2) сбор информации (документальной и визуальной); 3) систематизация собранной информации; 4) создание плана презентации: — классификация информации по типу; — выбор тематики действия (инструктивная, исследовательская, имитационная); — выбор коммуникативной тактики (дискуссии и дебаты для точной передачи идеи); — выбор творческой тактики (создание новых форм и подходов к изучению и представлению информации); — систематизация информации по какому-либо принципу (по алфавиту, по времени, по категориям, по иерархии); 5) создание эскиза (для печатной инфографики) и раскадровка (для интернет-инфографики); 6) планирование и работа над графикой (создание основного и второстепенных объектов). Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями

или отдельными разделами темы. **30 Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий. Выполнение задания: 1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал. 2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.). 3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации. Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач. **Построение сводной (обобщающей) таблицы** Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью построения таблицы. Сводная (обобщающая) таблица — концентрированное представление отношений между изучаемыми феноменами, выраженными в форме переменных. Варианты задания: — представить функциональные отношения между элементами какой-либо системы, выраженными в тексте в форме понятий или категорий; — представить междисциплинарные связи изучаемой темы (дисциплины). Правила составления таблицы: 1) таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования; 2) название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично; 3) в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения; 4) при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире; 5) значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности; 6) таблица должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом; 7) если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения; 8) в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2011. - 223 с., - ISBN 978-5-7695-7777-2 – 9 экз.
2. Болгов И.В. Инфраструктура предприятий сервиса : учебник / И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М. : Академия, 2008. - 284 с. - ISBN 978-5-7695-3758-5 -21 экз.
3. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр, 2012. - 399 с., ISBN 978-5-9776-0176-4. - ISBN 978-5-16-004665-5 – 10 экз.
5. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ю. Арбузова. –ЭБК.-М.:Академия, 2011.- Режим доступа:ЭЧЗ «Библиотех».-Неогранич.доступ. - ISBN 978-5-7695-7777-2
6. Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В., Емелина И. А. Технология гостиничного сервиса[электронный ресурс] : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования. – ЭБК.-М.:Академия, 2011.- Режим доступа:ЭЧЗ «Библиотех».-Неогранич.доступ. - ISBN978-5-7695-5809-2
7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум : Инфра-М, 2012. - 254 с.- ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0-21 экз

б) дополнительная литература

1. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст] : учебник к исполыз. в образов. учрежд., проф. образ. по спец. 100103.65 "Соц.-культурный сервис и туризм" / Н. А. Михеева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 182 с. - ISBN 978-5-4377-0018-1 -1 экз.
2. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения [Текст] : учеб. пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 159 с., - ISBN 978-5-279-02880-1 – 4 экз.
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2013. - 168 с. - ISBN 978-5-406-02664-9– 9 экз.
4. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр.подгот. 101100 "гостиничное дело" / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с ISBN 978-5-4377-0016-7– 3 экз.
5. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Текст] : учеб. пособие для обучения студ. вузов по напр. подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федерал. агент-во по туризму, 2014. - 300 с. ISBN 978-5-4365-0139-0 – 9 экз.
6. Леженкина Т.И. Научная организация труда персонала [Текст] : учебник / Т. И. Леженкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Синергия, 2013. - 347 с. - ISBN 978-5-4257-0086-5– 13 экз.
7. Волков Ю. Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. сборник нормативных документов. Изд. 2-е, перераб. и доп..- Ростов н/Д: Феникс, 2010.-734 с.
8. Мтвралашвили Г. И. Георгий Иосифович Прибыльный ресторан. с чего начать, как преуспеть. советы владельцам и управляющим/ Георгий Мтвралашвили.- СПб.: Питер,2011.-255 с.
9. Погодин К. С. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг). С чего начать, как преуспеть. советы владельцам и управляющим/ Кирилл Погодин.- СПб.:Питер, 2012.- 16 с.

10. Хмырова С. В. Ресторанный маркетинг. учеб. пособие для вузов. рек. Учеб.-метод. центром "Профессиональный учебник"/ С. В. Хмырова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.- 255 с.

в) периодическая литература

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>
3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

- ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11 2018 г.
- ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.
- ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..
- ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.
- Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p>

	<p>иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	--	---

6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
2.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
3.	Microsoft SQL Server 2012	1	Номер Лицензии Microsoft 65343111		бессрочно
4.	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875		бессрочно
5.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
6.	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	бессрочно

6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг	Пр	Изложение информации, обсуждение учебных моментов, Презентации, проблемных моментов	0,5
2	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	Пр	Изложение информации, обсуждение учебных моментов, Презентации, проблемных моментов	0,5
3	Технологии обслуживания СПиР; технологии обслуживания в ресторане	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	0,5
4	Стандарт заселения, выселения. Расчета Гостя	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	0,5

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
5	Стандарт обслуживания VIP-гостей	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	0,5
6	Стандарт сервировки и подачи завтраков, виды «Континентальный», «Шведский»	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	0,5
7	Работа с жалобами и возражениями (конфликтные ситуации)	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций .	0,5
8	Особенности работы иностранными гостями (оформление в миграционной службе)	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	0,5
9	Регламент неразглашения информации, конфиденциальность	Пр	Презентации, обсуждение проблемных моментов, проигрывание ситуаций	1
10	Организация выездных мероприятий (кейтеринг)	Пр	Изложение учебной информации Презентации, обсуждение проблемных моментов	1
				6

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

Пример вопросов теста:

1. Технологический сервис – это:
 - а) удовлетворение потребностей человека в различных видах техники, обеспечивающий должный уровень качества жизни;
 - б) удовлетворение потребностей человека с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта;
 - в) удовлетворение потребностей человека с использованием информационных систем;

г) широкий круг услуг в области социально-бытового обслуживания.

2. Какие из услуг осуществляются при помощи письменных коммуникаций:

- а) чистка ковров, б) автоматическая продажа билетов, в) обучающий курс,

г) ремонт автомобиля.

3. Высокая степень контакта с клиентом происходит при обращении:

- а) в парикмахерскую,
- б) в химчистку,
- в) в мастерскую по ремонту бытовой техники.

Г) модельное агентство.

Д) строительство дома.

4. Социальный риск при приобретении услуги – это:

- а) возможность нанесения вреда для покупателя, б) возможность компенсирования затрат, в) качество выполнения работы, г) влияние на имидж покупателя.

5. К психологическому риску при приобретении услуги можно

- отнести: а) нанесение вреда покупателю, б) возможная потеря денег клиента,

в) отрицательное влияние на самосознание и самоуважение, г) возможное влияние на имидж человека.

6. Конъюнктура рынка – это:

- а) ситуация, сложившаяся на рынке,
- б) действия, благодаря которым услуги доходят до клиента, в) гарантийное обслуживание, г) прогнозы развития отрасли.

7. Значительная часть работников в России занято: на транспорте, в общественном питании, в связи, в консультационном сервисе, модельном бизнесе.

(подчеркнуть верные ответы)

8. Каково было значение слова «гость» в древнерусском языке? а) – родственник, прибывший навестить своих родных; б) – заезжий купец; в) – остановившийся на ночлег путник.

9. Система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целью отдыха, деловых встреч и с личными целями это:

- а)- индустрия туризма,
- б)-индустрия развлечений,
- в) - индустрия гостеприимства;

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела.

Вопросы для устного опроса:

1. Дать характеристику развития туризма и индустрии гостеприимства в России в период начала XIX в.- начала XX в.
2. Какие предпосылки способствовали возникновению массового туризма в начале XX века.
3. Дайте характеристику развития отечественного туризма и индустрии гостеприимства в советский период.
4. Перечислить основные черты развития международного туризма и индустрии гостеприимства в период середины XX века.
5. Дать характеристику развития туризма и индустрии гостеприимства в России в период конец 80-х – 90 –е гг. XX века.

Доклады:

1. История появления постоянных дворов в России
2. Гостиничное дело в Иркутске в конце 19 начале 20 века.
3. Реклама гостиничных услуг в конце 19 начале 20 века.

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостинично-ресторанных услуг.

Темы докладов

- Гостиница «Националь» (Москва)
- Гостиница «Метрополь» (Москва)
- Гостиница « Гранд Отель Европа» (Санкт-Петербург)
- Гостиница «Астория» (Санкт-Петербург)
- Гостиница «Октябрьская» (Санкт-Петербург)
- Гостиница «Англетер» (Санкт-Петербург)
- Гостиница «Централь» (Иркутск)
- Гостиница «Центральное деко» (Иркутск)
- Гостиница « Московское подворье» (Иркутск)
- Гостиница «Метрополь» (Иркутск)
- Гостиница «Гранд-Отель» (Иркутск)
- Гостиница «Коммерческое подворье» (Иркутск).

Тема 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.

Темы докладов

1. Гостиничный комплекс «Измайлово» (Москва).
2. Гостиничный комплекс «Космос» (Москва).
3. Гостиничный комплекс «Интурист» (Иркутск)
4. Гостиничный комплекс «Ангара» (Иркутск)
5. Исторический отель «Советский» (Москва)
6. Гостиница «Москва» (Москва).
7. Гостиница «Сибирь» (Иркутск)
8. Гостиница «Москва» (Санкт-Петербург)
9. Гостиница «Пекин» (Москва)
10. Гостиница «Украина» (Москва).
11. Гостиница «Россия» (Москва).
12. Международные гостиничные сети в России.
13. Российская гостиничная сеть «Азимут».
14. Хостелы нового формата «Simple» (Санкт-Петербург).
15. Олимпийские гостиничные комплексы Сочи.

Темы докладов*

1. Номера гостиничной сети Marriott (на примере Courtyard Moscow City Center).
2. Номера гостиничной сети Accor (на примере Novotel Москва Сити).
3. Номера гостиничной сети Accor (на примере Ibis Москва Динамо).
4. Номера гостиничной сети IHG (на примере Holiday Inn Express Voronezh).
5. Номера гостиничной сети IHG (на примере Staybridge Suites St. Petersburg).
6. Номера гостиничной сети Hilton (на примере DoubleTree by Hilton Новосибирск).
7. Номера гостиничной сети Radisson (на примере Radisson Hotel, Rosa Khutor).
8. Номера гостиничной сети Kempinski (на примере Kempinski Hotel Moika 22).
9. Номера гостиничной сети Starwood (на примере The St.Regis Moscow Nikolskaya)
10. Номера гостиничной сети Азимут (на примере Азимут Тульская)
11. Номера гостиницы «Садовое кольцо» (Москва).
12. Номера гостиницы «Счастливый Пушкин» (Санкт-Петербург).
13. Номера гостиницы Wythe Hotel (Нью-Йорк).
14. Перспективный брэнд Moxy by Marriott (на примере Moxy Milan Malpensa Airport).
15. Номера гостиницы «Мэргэн Батор» (Улан-Удэ).

*Для корректной подготовки докладов по этой теме рекомендуется использовать собственные сайты гостиничных сетей или брэндов. Международные брэнд используют .com. Практически все имеют русскоязычную версию. Необходимо через форму для бронирования выйти на тарифы и номера, а далее посмотреть детальную информацию по предлагаемым категориям. При описании номеров следует указывать площадь, тип кроватей, основное оборудование, оборудование сан.узла, возможность размещения дополнительного места. При подготовке докладов по темам 11-15 используются собственные сайты отелей.

Тест

1. Самой большой по количеству по количеству номеров в Иркутске является гостиница:
А) Марриотт Б) Иркутск В) Ангара Г) Европа
2. Самая низкая категория номера в гостинице Марриотт:
А) стандарт Б) де люкс В) студия Г) сьит
3. С официальными 4* в Иркутске являются гостиницы:

- А) Сайен Б) БайкалБизнесЦентр В) Солнце Г) Северное море
4. Единственной гостиницей с официальными 3*в Иркутске является гостиница:
А) Иркутск Б) Ангара В) Дельта Г) Империя
5. Самый большой номер гостиницы БайкалБизнесЦентр имеет площадь:
А) 155 м Б) 160 м В) 165 м Г) 170 м
6. Самым большим номером гостиницы Европа является
А) студия Б) полулюкс В) полулюкс-комфорт Г) «Королевский»
7. Самым недорогим номером в гостинице «Иркутск» является:
А) хостел Б) стандарт II категории В) стандарт I категории Г) студия-комфорт
8. Люкс гостиницы «Ангара» состоит из следующего количества комнат:
А) 2 комнаты Б) 3 комнаты В) 4 комнаты Г) есть как 2, так 3 комнатные люксы
9. Стандартный номер гостиницы «Звезда» имеет площадь:
А) 16 м Б) 17 м В) 18 м Г) 19 м
10. 10. Номерной фонд гостиницы «Русь» составляют:
А) 50 номеров Б) 52 номера В) 54 номера Г) 56 номеров
11. Люкс «Генерал-губернаторский» имеется в гостинице:
А) «Солнце» Б) «Империя» В) «Сайен» Г) «Виктория»
12. На сегодняшний день единственная гостиница, которая может предложить номера с видом на Ангару :
А) «Иркутск» Б) «Ангара» В) «Дельта» Г) «Империя»
13. Самым технологичным отелем Иркутска является отель:
А) «Звезда» Б) «Марриотт» В) ББЦ Г) «Сайен»
15. Отличительной особенностью иркутских отелей является наличие:
А) конференц-залов Б) фитнес-центров В) бассейнов Г) технологии «Умный дом»
16. Средняя площадь стандартного номера иркутских гостиниц является:
А) 12 м Б) 14-16 м В) 17-18 м Г) 19-20 м
17. Самым дорогим отелем Листвянки считается :
А) «Легенды Байкала» Б) «Маяк» В) «Байкал» Г) «Арабеска»
18. Единственный отель Листвянки с собственным горнолыжным комплексом:
А) «Легенды Байкала» Б) «Маяк» В) «Байкал» Г) «Арабеска»
19. Типичным размещением на Ольхоне и Малом море являются:
А) деревянные домики Б) мобильные гостиницы В) каменные здания Г) юрты
20. Отличительной чертой регионального гостиничного бизнеса является:
А) использование концепции «All inclusive» Б) высокая стоимость проживания
В) технологическая отсталость Г) индивидуальный дизайн.

*Для выполнения этого теста следует использовать информацию официальных сайтов гостиниц. Использование гостиничных агрегаторов типа Booking, Trivago, Ostrovok может носить только информационный характер.

Задачи*

***Данные задачи выполняются на основании стандартов (рекомендаций) Всемирной туристской организации для гостиниц.**

Задача 1. Гостиничный номер начинается от 10 кв.м. В гостинице есть салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, конференц-зал. Ежедневно меняются полотенца и постельное белье. Определите звездность гостиницы.

Задача 2. Гостиничный номер -10 кв.м. Полотенца меняются ежедневно, предлагается мыло в сан.узле. Полотенца меняют ежедневно. По два полотенца на каждого

проживающего. Смена постельного белья 1 раз в неделю. Определите звездность гостиницы

Задача 3. Гостиничный номер -10 кв.м. Полотенца меняются раз в 3 дня, предлагается мыло в сан.узле. имеются три ванны на этаж. По два полотенца на каждого проживающего. Смена постельного белья 1 раз в 5-6 дней. Определите звездность гостиницы

Задача 4. Гостиничный номер 15 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. В номер можно заказать завтрак. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность гостиницы

Задача 5. Гостиничный номер 20 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак. Имеется телефонный аппарат в ванной. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность гостиницы

Задача 6. Гостиничный номер 14 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак и поздний ужин. Имеется телефонный аппарат в ванной. Определите звездность гостиницы.

Задача 7. Гостиничный номер 17 кв. м. Номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. Смена постельного белья 1 раз в 3 дня. Полотенца меняют ежедневно. Есть услуги прачечной, вызова такси, продажи газет и сувениров. Определите звездность гостиницы.

Задача 8. Номер 12 кв.м. В номере есть шкаф, стулья, умывальник, зеркало. Имеется полный санузел 1 на 2 номера. Определите звездность гостиницы

Задача 9. Номер 13 кв. м. Номер имеет санузел. Предоставляется мыло и шампунь. Есть фен. На этаже есть кулер и микроволновая печь. Определите звездность гостиницы

Задача 10. Номер 16 кв. м. Полотенца и постельное белье меняют ежедневно. Имеется бассейн, обмен валюты. Предоставляется услуга химчистки. Персонал гостиницы одет в форменную одежду. В каждом номере утюг и гладильная доска. Определите звездность гостиницы

Контрольная работа

Гостиница 3*

- 1.Какие номера составляют высшую категорию в гостинице?
- 2.Могут ли в гостинице быть 3-х местные номера?
- 3.Может ли быть 1 санузел на 2 номера?
- 4.Минимальная площадь стандартного одноместного номера –
- 5.Минимальная площадь стандартного двухместного номера -
- 6.Значение теплового комфорта в гостинице –
 7. Площадь холла – 30м² +
 8. Что должно располагаться в зоне отдыха службы приема и размещения –
 - 9.Необходимо ли декоративное озеленение?
- 10.Необходим ли конференц-зал?
 11. Требуется ли бизнес-центр?
 - Требуется ли бассейн?
 13. Требуется ли магазины и киоски?
 14. Требуется ли ковровое покрытие в коридорах?

15. Сколько часов в день должна работать служба приема и размещения?
16. Как осуществляется доставка багажа?
17. Проводится ли вечерняя подготовка номера?
18. Смена постельного белья –
19. Смена полотенец –
20. Должен ли быть в гостинице автомат для чистки обуви?
21. Должна ли гостиница предоставлять услугу вызова такси?
22. Должна ли гостиница организовывать экскурсии?
23. Завтрак должен предоставляться с _____ до _____ ?
24. Должно ли находиться в номере меню завтрака?
25. Обязана ли гостиница предоставлять услугу хранения багажа?
26. Должна ли гостиница предоставлять почтовые услуги?
27. Должна ли гостиница предоставлять услугу продажи билетов на транспорт?

**Для выполнения данного теста используется самая последняя версия Российской системы классификации гостиниц.*

Контрольная работа*

**Выполняется на базе гостиничного комплекса « Байкал Бизнес Центр» или аналогичного Матрица для выполнения контрольной работы*

Параметры оценки номеров в соответствии с ДСКГ

Категория номера	1 категория	Студия (25)	Люкс (35)
Площадь (1/ 2 места) 9/ 12 -3* 12/15 - 4*		-----	-----
Кондиционирование круглогодично 4* сезонно 3*			
Телефонная связь внутренняя и городская 3* все виды 4*			
Санузел 2.5 - 3* 3.8 - 4*			
Настольная лампа			
Прикроватный светильник			
Светильник над умывальник.			
Выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кр.			
Дистан. Управление ОИС			
Фонарь карманный			
Телефонный аппарат в номере -----в каждой комнате в ванной	-----	-----	---

Телевизор цветной с пультом с приемом ведущих телекомпаний мира (+ видео 4*)			
Мини-бар/ холодильник			
Инд. сейфы (необязательно)			
Кровать Односпальная 90 х 200 Двухспальная 160 х 200			
Ковры и ковр.покрытие			
Прикроватная тумбочка			
Шкаф (плечиков 5) Тумбочка прикроватная			
Кресло 1 на проживающего			
Диван (или диван + 1 кресло)			
Набор посуды для мини-бара (Графин и стаканы до 3*)	4*		
Журнальный столик, подбагажник, корзина для мусора, зеркало в полный рост, щетки			
Плотные занавеси			
Набор письменных принадлежностей			
Меню завтрака в номере			
Противопожарная и ЧС инстр.			
Полный санузел			
Большое и космет. зеркало			
Туалетный стол или полка			
Ручка на ванне или стене			
Фен	4*		
Полотенца (не менее 4)	4*		
Банный халат	4*		
Шапочка банная			
Тапочки банные	4*		
Туалетные принадлежности с логотипом (3* диспенсер возм.)			
Салфетки	4*		
Туалетная бумага многослойн.	4*		

Бальная оценка состояния номеров

(от 1 до 3 баллов)

	Стандарт (23)	Студия (45)	Люкс (45)
Напольное покрытие			
Мебель			
Занавеси			
Постельные принадлежности			
Стены, пол (санузел)			
Сантехника			
Краны			
Табурет или стульчик (2)			
Наличие ручки в ванной (2)			
Покрытие от скольжения (2)			
Махровый халат (1)			
Кафель до потолка (3)			
Состояние кафеля			
Наличие бидэ (2)			
Фен (1)			
Косметическое зеркало (2)			
Телефон в ванной			
Туалетный стол (2)			
Зеркальная стенка (2)			
Высота потолка более 3 м(2)			
Услуги мини-бара (2)			
Рум - сервис (2)			
Антиквариат, ценные породы деревьев (4), картины			
И Т О Г О :			

Тема 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения

Задачи

Службы размещения и бронирования

Задача 1.

В гостинице 58 номеров. На Reception всегда работают 2 человека в смену. Смены – сутки через двое. Бронирование осуществляет отдельный менеджер. Неожиданно один

администратор заболевает, а второй увольняется. Предложите вариант работы администраторов во время поиска новых сотрудников.

Задача №2.

Гибкие цены предполагают, что цена на номер не статична, а изменяется в зависимости от дня недели. Точно также меняются цены для корпоративных клиентов и туроператорских компаний.

Рассчитайте недельное изменение цены:

	ПН		ВТ		СР		ЧТ		ПТ		СБ		ВС	
Rack Rate	4000	0%	4400	0%	4400	0%	4400	0%	3800	0%	3800	0%	4000	0%
Корпоративная цена		20%		20%		20%		20%		20%		20%		20%
Туроператорская цена		30%		30%		30%		30%		30%		30%		30%

Задача № 3.

Спрогнозируйте цены на 2016 год

Гостиница	Цена ст. номер 2015 год	Индексация	Цена ст. номера 2016 год
Иркутск		10%	
Европа		10%	
Марриотт		10%	
Звезда		10%	
Ангара		10%	

Задача № 4.

В одном из 4-звездной гостинице ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября–10 июня);
- средний (12 июня–1 июля и 31 августа–19 сентября);
- высокий (2 июля–4 августа и 21–30 августа);
- максимальный (5–20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (низкий сезон) цена составляет 5800 рублей, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%.

Задача № 5. Рассчитайте:

- Стоимость номера 4400. Заезд в 15.00 выезд через 3 суток в 10.00
- Стоимость номера 5600. Заезд в 14.00 выезд через 3 суток в 14.00
- Стоимость номера 3600. Заезд в 18.00 выезд через 2 суток в 5.00

- Стоимость номера 2400. Заезд в 6.00 выезд через сутки в 4.00.
- Апартаменты Заезд 21.11 в 05 ч 00 мин стоимостью 10000. Выезд 24.11 в 22 ч 0 мин.

Задача № 6.

В должностной инструкции администратора гостиницы имеется лишнее требование. Какое? Подчеркните.

Администратор гостиницы должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания;
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;
- порядок содержания жилых и других помещений гостиницы;
- основы эстетики, этики, психологии и культуру обслуживания посетителей;
- контролировать соблюдение персоналом службы стандартов внешнего вида, гигиены и поведения;
- приемы и методы оказания доврачебной медицинской помощи;
- основы экономики, организации труда и управления;
- структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы;
- законодательство о труде;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

Задача № 7.

В должностной инструкции администратора гостиницы имеется лишняя обязанность. Какая? Подчеркните.

Администратор гостиницы выполняет следующие обязанности:

- 2.1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- 2.2. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
- 2.3. Информировует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.
- 2.4. Дает устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
- 2.5. Принимает и оформляет необходимые документы.
- 2.6. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

- 2.7. Ведет учет и осуществляет хранение забытых гостями вещей.
- 2.8. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
- 2.9. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
- 2.10. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
- 2.11. Информировывает руководство гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

Задача № 8

В должностной инструкции менеджера по бронированию гостиницы имеется лишняя обязанность. Какая? Подчеркните.

Менеджер по бронированию исполняет следующие обязанности:

1. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристических услуг.
2. Участвует в разработке методики поиска клиентов.
3. Изучает и анализирует мотивацию спроса на реализуемые гостиничные продукты, потребности покупателей и заказчиков услуг.
4. Разрабатывает программы расширения комплекса гостиничных и иных дополнительных услуг.
5. Оказывает помощь руководителю отдела в проведении приема, увольнения сотрудников, в осуществлении мер поощрения и наказания.
5. Определяет и согласовывает договорные цены на гостиничные услуги.
6. Организует прием запросов от клиентов, оформление платежных документов.

Задача № 9.

Руководство гостиницы рассматривает способ оптимизации работы администраторов гостиницы. Определите, сколько администраторов потребуется при режиме работы 12/12, сутки через двое, сутки через трое? Количество администраторов в смене -2.

Задача № 10.

Опишите алгоритм взимания оплаты при проживании гостя после расчетного часа.

Задача № 11.

Опишите алгоритм взимания оплаты с гостя до расчетного часа.

Задача № 12.

При заселении гостя выясняется, что номера требуемой категории нет в наличии. Есть номера категорий выше и ниже. Ваши действия?

Дополнительный тест

Тест для администраторов гостиницы
«Иркутск – туристический центр»

Укажите правильный ответ (может быть не один)

Иркутские достопримечательности:

1. Спасская церковь
2. Казанский кафедральный собор
3. Знаменский кафедральный собор
4. Собор Богоявления

Иркутские театры:

1. Драматический театр
2. Музыкальный театр
3. Театр народной драмы
4. Театр народного творчества

Иркутские музеи:

1. Краеведческий музей
2. Художественный музей
3. Музей городского быта
4. Музей прикладного творчества народов Сибири

Иркутские памятники:

1. Памятник А.Вампилову
2. Памятник Я. Похабову
3. Памятник женам декабристов
4. Памятник Бабру

К новым иркутским достопримечательностям можно отнести:

1. Памятник туристу
2. Солнечные часы
3. Фигура кота
4. Памятник Александру III

Правильное название 130 квартала в Иркутске

1. Иркутский квартал
2. Иркутская слобода
3. Иркутская деревня
4. Иркутская усадьба

До Листвянки можно добраться:

1. Поездом
2. Автобусом
3. На такси
4. На «ракете»

В ансамбле Нижней набережной

- находятся:
1. Собор Знамения
 2. Памятник Петру и Февронии
 3. Московские ворота
 4. Памятник основателям города

На бульваре Гагарина находятся

1. Белый дом
2. Памятник Александру III
3. Девичий институт
4. Музей истории города

Музей истории города расположен на улице:

1. Франк-Каменецкого
2. Бульваре Гагарина
3. К.Маркса
4. Ленина

До автовокзала кроме такси можно добраться:

1. на троллейбусе
2. на маршрутном такси
3. на автобусе
4. на речном трамвае

Ближайшая к гостинице «Марриотт» церковь называется:

1. Троицкая
2. Харлампиевская
3. Владимирская
4. Преображенская

Музеи декабристов в Иркутске

1. Трубецкого
2. Волконского
3. Муханова
4. Муравьева

Туристско-информационный центр в Иркутске расположен:

1. В Доме Европы
2. В лингвистическом университете
3. В краеведческом музее
4. В гостинице «Русь»

К основным достопримечательностям Листвянки относятся:

1. Байкальский музей
2. Пик Черского
3. Картинная галерея
4. Сувенирный рынок

До КБЖД можно добраться

1. Регулярной электричкой
2. По воде на теплоходе «Баргузин»
3. На экскурсионном поезде
4. Из Листвянки на пароме

Темы докладов

Служба питания (Food and beverages department)

1. Специфика работы гостиничного ресторана
2. Должности сотрудников и их обязанности. Структура управления.

3. Организация подачи завтраков в гостинице.
4. Способы организации завтраков в ранние утренние часы.
5. Организация работы и ассортимент гостиничных лобби-баров.
6. Стандарт организации room-service.
7. Способы организации кофе-брейков
8. Туристическое и дегустационное меню с акцентом на местную кухню.
9. Здоровое питание и экологические продукты: мифы и реальность.
10. Размещение помещений на кухне ресторана с учетом санитарных норм.
11. Формирование ассортимента товаров для гостиничных мини-маркетов.
12. Бизнес-ланч в гостиничном ресторане.
13. Гостиничный ресторан – место социализации гостей.
14. Технология взаимодействия службы приема и размещения и службы питания.
15. Технология контроля доступа гостей на завтрак.

Задачи

Служба эксплуатации номерного фонда.

Задача №1. В гостинице 45 номеров. На 3 номерах висит табличка «Пожалуйста, уберите мой номер», 10 номеров стоят на брони, 7 номеров уже выехали, 15 номеров заняты, остальные номера свободны. Выстройте последовательность уборки.

Задача №2. Гость только что вышел из номера и ему показалось, что он забыл потушить сигарету в пепельнице. Кроме того, он забыл в номере ключ. Гость обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть его. Действия горничной?

Задача № 3. В упрощенном виде процесс уборки состоит из следующей последовательности работ:

Проветривание помещения

Уборка и мытье посуды

Уборка кроватей

Удаление и загрязнение мебели

Чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели

Уборка санитарного узла.

Однако в данной последовательности не учтена одна очень важная операция. Какая? **Задача**

№ 4. В многокомнатном номере следует сделать уборку. Номер состоит из прихожей санузла, рабочего кабинета, гостиной и спальни. Какова последовательность уборки?

Задача №5. При уборке номера горничная обнаружила стакан с мутной жидкостью и следами плесени. Горничная вылила содержимое и помыла стакан. Правильно ли поступила горничная? Если да, почему, если нет, что следовало бы сделать в данной ситуации.

Задача №6. Гость просит убратся в номере второй раз. Правомерны ли его требования?

Задача №7. После выезда гостя в номере были найдены несколько вещей визуальнo не представляющие никакую ценность: порванные брюки, сапоги со сломанным замком, грязная рубашка. Можно ли их сразу выбросить? Или необходимы какие-то другие действия?

Задача №8. В номере была сделана уборка, позднее его проверил супервайзер. Однако, после заезда клиента на торшере был обнаружен забытый предмет женского белья. Кто в

этом случае должен нести ответственность? Какой вариант компенсации можно предложить гостю?

Задача №9. В гостинице 120 стандартных номеров, 30 студий и 7 люксов. Определите минимальную портребность в горничных в смену. Обоснуйте их количество

Задача №10. В гостинице 80 номеров. Смена постельного белья происходит ежедневно. Сегодня пятница, в субботу и воскресенье бельевого склад не будет работать. Необходимо сделать запас комплектов. Ожидаемая загрузка гостиницы на выходные составляет 47%. Сколько комплектов постельного белья нужно приготовить для комфортной работы.

Тест

1. На одно проживающего должно приходиться не менее:
А) 15 м³ Б) 16 м³ В) 17 м³ Г) 18 м³
2. Наличие каких групп помещений в гостинице обязательно:
А) приемно вестибюльной Б) жилой
В) медицинского обслуживания Г) административной
3. Жилые комнаты не разрешается устраивать:
А) на первых этажах Б) в цокольных этажах
В) в подвальных помещениях Г) над ресторанами
4. Жилые комнаты должны проектироваться со следующей ориентацией: А) южной Б) западной В) восточной Г) северной
5. Объединение двух и более смежных номеров:
А) не допускается Б) допускается
В) допускается на верхних этажах Г) допускается на нижних этажах.
6. Ширина прихожей в номерах должна быть не менее:
А) не менее 90 см Б) не менее 100 см В) не менее 105 см Г) не менее 110 см.
7. Ширина номеров должна быть не менее:
А) 240 см Б) 250 см В) 260 см Г) не менее 270 см.
8. При наличии балкона высота ограждений должна быть не менее:
А) 1 м Б) 1 м 05 см В) 1 м 10 см Г) 1 м 20 см.
9. Входные двери в 4-5 * отель должны быть:
А) раздвижными Б) вращающимися
В) раздвижными и дублирующими распашными Г) обычными
10. Жилая часть гостиницы должна быть:
А) функционально обособлена Б) располагаться в составе административной группы
В) нет четких требований Г) может располагаться в составе других помещений
11. Минимальный состав помещений поэтажного обслуживания:
А) комната персонала Б) бытовая комната для гостей В) комната для приема пищи Г) гладильная комната
12. Минимальное количество мест в ресторанах в % к проживающим для гостиниц 3*
А) 90 Б) 80 В) 70 Г) 60
13. Кулинарии в гостиницах всех категорий допускается устраивать при числе проживающих более:
А) 150 Б) 200 В) 300 Г) 400

14. Единовременная вместимость тренажерного зала в гостинице определяется (от числа проживающих)

- А) 5% Б) 6% В) 8% Г) 10%

15. Площадь водного зеркала бассейна в гостинице принимается на 1 проживающего:

- А) 0,55 кв.м Б) 0,8 кв. м В) 1 кв.м Г) 1.5 кв.м

Для подготовки к данному тесту следует использовать требования МГСН 4.16-98

Задачи

Задача 1. Одним из требований к номерам высшей категории является наличие биде. Однако, конструктивно, в гостиницах советской постройки часто невозможно. Предложите современное решение.

Задача 2. Гостиница испытывает проблему с загрузкой номерного фонда, в том числе из-за высоких цен. Гости часто заявляют, что им нужно просто переночевать. Предложите вариант изменения оснащения номера и набора услуг с целью снижения стоимости.

Задача 3. В небольшом двухместном гостиничном номере невозможно разместить два стула как это требует классификация. Предложите вариант решения данной ситуации . Задача 4.

Одной из проблем для любой гостиницы являются путешественники с кипятильниками. Правила пожарной безопасности требуют изымать найденные кипятильники. Но не всех устраивает еда в ресторанах, кто-то пытается экономить . подскажите цивилизованный выход из сложившейся ситуации.

Задача 5. Одним из требований к гостиничным номерам является наличие прикроватных тумбочек. Практика показывает, что 90% забытых вещей как раз остаются в ящиках тумбочек. Есть и другая проблема: тумбочки не позволяют устанавливать кровати большей ширины в условиях номера с ограниченной площадью. Предложите современное решение.

Задача 6. Во всем мире нет четких границ когда устанавливать ванну, а когда душ в стандартных номерах. Поэтому часто пишется: ванна/ душ. Однако, например, японские туристы не хотят стоять под душем, а предпочитают принимать душ в ванной. Эта проблема становится актуальной для гостиниц с высоким потоком японских туристов. Предложите выход из этой ситуации, учитывая, что ширина санузла не позволяет установить ванну привычных размеров.

Задача 7. После проведенной реконструкции существенно уменьшилась ширина коридора и уже не позволяет разместить необходимый шкаф. Учитывая требования к гостиничным номерам и современные тенденции, укажите место возможного размещения шкафа.

Задача 8. Одним из требований к оборудованию номера является наличие стола. Однако при недостаточной ширине номера наличие стола не позволяет обеспечить безопасность передвижения проживающих. Предложите решение для устранения данной проблемы.

Задача 9. Очень часто однокомнатные номера большой площади гости ругают за возникающую пустоту. Им бы хотелось, чтобы зона сна отделялась от другой части территории номера не только визуально. Предложите решение.

Задача 10. В гостинице Н имеется люкс площадью 36 м. Однако, это однокомнатный номер. Предложите способы изменения этого номера для соответствия РСКГ.

Темы выездных занятий: Посещение гостиниц г. Иркутска «БайкалБизнесЦентр», «Сайен», «Марриотт», «Ангара» и др.

1. Классификация гостиниц и правила предоставления гостиничных услуг.
2. Типы гостиничных систем.
3. Специфика работы гостиничных цепей
4. Работа службы приема и размещения.
5. Организация работы административно-хозяйственной части.
6. Организация работы службы питания.
7. Специфика работы с разными типами клиентов.
8. Система «умный дом» в гостиничном сервисе.

Тема 5. Ресторан в системе предприятий общественного питания

Вопросы для устного опроса:

- Назовите основные законодательные акты, регулирующие трудовые отношения.
 - Основные требования к предприятиям питания
 - Какие предприятия питания делятся на классы
 - Перечень основных документов, необходимых для открытия предприятия питания.
 - Классификация баров, их характеристика.
 - Тенденции и перспективы развития сетевых ресторанов.

Доклады:

1. Организационные основы управления персоналом.
2. Опыт организации кофеен.
3. Организация работы диетических и вегетарианских столовых.
4. Классификация заготовочных предприятий, их характеристика.

Контрольная работа

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	Дайте определение и назовите основные требования к ресторану класса «Люкс»	
2	Назовите основные функции предприятия общественного питания	Факторы, учитываемые при определении типа предприятия общественного питания.
3	предприятие общественного питания, реализующее узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей?	2. Какому типу предприятия общественного питания соответствует данное определение: предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели?
	А. Кафе. Б. Столовая. В. Предприятие быстрого обслуживания.	
4	Что обозначает ряд данных понятий: изготовление, реализация, организация потребления кулинарной продукции?	1. Какое понятие соответствует данному определению: предприятие, предназначенное для

	<p><i>А. Функции предприятий общественного питания.</i></p> <p><i>Б. Факторы, учитываемые при определении типа предприятия общественного питания.</i></p> <p><i>В. Структура меню</i></p>	<p>производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления?</p> <p><i>А. Специализированное средство размещения.</i></p> <p><i>Б. Предприятие общественного питания.</i></p> <p><i>В. Предприятие быстрого обслуживания.</i></p>
	Расшифруйте понятие	
5	ФРиО	ХоРеКа

Тема 6. Организация обслуживания в ресторане

Контрольная работа

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	Назовите типы обслуживания в ресторане	
	В зависимости от организации места обслуживания	В зависимости от количества обслуживаемых гостей
2	Назовите формы обслуживания	Назовите методы комбинированного обслуживания
3	Назовите методы обслуживания при обслуживании официантами	Назовите методы (способы) подачи блюд при обслуживании официантами
4	<p>Официант встречает, размещает гостя</p> <p>Гость самостоятельно знакомится с ассортиментом</p> <p>Гость самостоятельно выбирает блюдо</p> <p>Готовые блюда стоят на столе</p> <p>Официант убирает посуду</p>	<p>Гость проходит в зал</p> <p>Гость самостоятельно знакомится с ассортиментом</p> <p>Гость самостоятельно выбирает блюдо</p> <p>Гость собирает готовые блюда</p> <p>Гость убирает посуду</p>
	<p><i>А. Комбинированное обслуживание</i></p> <p><i>Б. Самообслуживание</i></p> <p><i>В. Обслуживание официантами</i></p>	
5	Приведите примеры специализированных ресторанов	
	В зависимости от особенностей кухни	В зависимости от ассортимента блюд и напитков

Контрольная работа «Методы обслуживания»

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	наиболее оперативное, минимум сервировки, подача блюд на индивидуальных тарелках,	удобное обслуживание для групп гостей, бригадный метод, (1 официант -10

	официант 4-5 столиков (18 гостей одновременно). Эффективность – от проходимости.	гостей, распределение обязанностей между официантами), готовые блюда на общих тарелках и раскладываются на индивидуальные тарелки
	<i>Американский сервис</i> <i>Английский сервис</i> <i>Русский сервис</i> <i>Французский сервис</i>	
2	эксклюзивное, бригадное обслуживание (4-6 чел -3-4 столика), максимум сервировки, доготовка блюда при госте. Эффективность –от класса и стоимости кулинарной продукции	готовые блюда на общих тарелках, гости сами раскладывают блюда, один официант (3-4 столика).
	<i>Plate service</i> <i>Family service</i> <i>Silver service</i> <i>Guardian service</i>	
3	Это обслуживание подразумевает под собой принятие пищи стоя, а вся еда располагается на специальных столах. Для небольшого торжества или презентации это оптимальный вариант, так как посетители постоянно находятся в движении, что способствует общению. Еда должна подаваться небольшими порциями, чтобы её удобно было есть.	Это обслуживание подразумевает под собой принятие пищи стоя Еду и напитки официанты выносят на больших подносах и разносят по залу, хотя на таких торжествах еды может вообще не быть, а могут подаваться фрукты к алкогольным напиткам. В самом зале располагается только бар и несколько столиков для удобства.
	<i>Фушет</i> <i>Коктейль</i> <i>Барбекю</i>	
4	Что такое room-service в гостинице?	Что такое лобби-бар в гостинице?
5	Что такое мини-бар в гостинице?	Что такое «шведский стол» в гостинице?

Вопросы для устного опроса:

Охарактеризуйте сервисные технологии в обслуживании: встреча гостей, размещение их в зале; предложение меню и карты вин, аперитива; рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков; прием, оформление и уточнение заказа; передача заказа на производство; до сервировка стола в соответствии с принятым заказом; подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями.

Задания

1. Вы - официант. За столом три гостя: папа, мама, ребенок 7 лет. Подать меню, предложить аперитив.
2. Вы – хостес. В ресторан входят три гостя: два юноши и девушка. В зале заняты все столики. Ваши действия, пример эффективного общения.
3. Вы – метрдотель. Завтрак по типу буфет (шведский стол). Гость желает кашу, которой нет в сегодняшнем меню завтрака. Ваши действия, пример эффективного общения.
4. Вы –сомелье. Предложите и подайте напиток к основному горячему рыбному блюду гостям: мужчине и даме.
5. Вы – метрдотель. Подайте суп гостям после закуски.

Тема 7. Меню – эффективный способ общения с гостем

Вопросы для опроса:

- назовите последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню.
- перечислите правила составления и оформления различных видов меню.
- назначение, правила составления и оформления карты вин, карты коктейлей

Самостоятельная работа:

1. Составление меню заказных блюд для ресторана класса «люкс».
2. Составление меню «Бизнес-ланча», «Комплекного меню» -Европейский завтрак, комплексный обед.

Контрольная работа

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	Определите тип меню <i>A la carte</i> <i>Табль дот</i> <i>Дю жур</i>	
	Выбор блюд в каждом разделе меню каждое блюдо оценивается отдельно Блюда готовятся на заказ	Выбор блюд в каждом разделе меню ограничен оценивается общей суммой в расчете на одного человека за все меню Блюда готовы заранее
2	Назовите три значения слова меню в ресторанном сервисе	Назовите структуру меню
3	По набору блюд определите тип завтрака: этот завтрак встречается намного реже, нежели другие виды. Обычно, он включает в себя кофе (или чай), сок, яичницу, тосты, сливочное масло и фруктовый джем.	По набору блюд определите тип завтрака: Любителям более плотного завтрака, чем СВФ, стоит выбрать именно этот тип. Помимо всего, что предложат вам при питании по типу континентального завтрака, к этому завтраку прибавят различные колбасы, ветчины, сыры, а также овощные салаты. Этот тип наиболее распространен в Америке и

		Западной Европе.
	<i>A. CBF - Continental Breakfast (Континентальный завтрак)</i> <i>B. ABF - American Breakfast (Американский завтрак)</i> <i>В. Английский завтрак</i>	
4	3. Что обозначает ряд данных понятий <i>a la carte, table d'hote,, цикличное</i> дополните его.	Что обозначает ряд данных понятий, <i>а ля карт, а парт,</i> , <i>шведский стол, буфетное</i> дополните его.
5	Назовите мин. Три формы меню	Назовите правила подачи меню

Тема 8. Столовое бельё, текстиль. Ассортимент, характеристика, назначение

Контрольная работа

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	Минимальная протяжённость линии стола на одного гостя (см) 50 80 30	норматив площади на 1 место в зале ресторана (м ²) 1 1,8 3
2	Капрезе	Сабайон
	это <i>Холодная закуска</i> <i>Десерт</i> <i>Суп</i>	
3	скатерти фирменные белые или цветные; салфетки полотняные индивидуального пользования; текстиль изготавливается на заказ; сменастолового белья после обслуживания посетителей	скатерти фирменные белые или цветные (допускается замена индивидуальными салфетками); салфетки полотняные индивидуального пользования; смена столового белья после обслуживания посетителей
	Это требования к текстилю в ресторане класса <i>Люкс</i> <i>Высший</i> <i>Первый</i>	
4	Наперон –это ...	Ламбрекен –это...
5	Назовите мин. три известных Вам способа сворачивания салфеток	

Тема 9. Организация работы бара при ресторане.

Контрольная работа

задание	Вариант 1	Вариант 2
1	Все виды бокалов делятся на основные группы. Назовите их.	С кокой стороны и какой рукой официант наливает напитки в бокал гостя?
2	Какие вина рекомендуются	
	ко вторым блюдам из рыбы и морепродуктов	к горячим блюдам из мяса и дичи

3	Как называется сосуд для подачи вина	Назовите основные группы напитков в карте бара
4	Назовите типы баров	Назовите виды бокалов для коктейля
5	Снифтер –это...	Арманьяк -это

Тема 10. Кейтеринг (выездное обслуживание) и его виды.

Доклады:

1. История возникновения и развития кейтеринга
2. Кейтеринг в сфере общественного питания
3. Виды выездного ресторанного обслуживания
4. Лидеры мировой кейтеринг индустрии
5. Кейтеринг в современной жизни

Вопросы для устного опроса:

1. Перечислите виды и типы кейтеринг-услуг.
2. Охарактеризовать этап реализации выездного обслуживания
3. Какие требования предъявляются к оборудованию для кейтеринг обслуживания?
4. Как проводится подбор персонала для выездного обслуживания?
5. Какие нормативные документы необходимы для открытия кейтеринговой компании?
6. Как проводится подготовка рабочего места, посуды, инвентаря, оборудования, участвующих в выездном обслуживании
7. Особенности организации выездного обслуживания «Свадьба».
8. Особенности организации выездного обслуживания «Юбилей».
9. Особенности организации детского выездного обслуживания.
10. Особенности организации корпоративного выездного обслуживания.

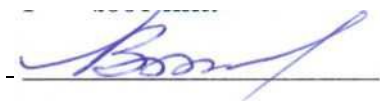
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерный список вопросов к экзамену

1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы
3. Организация бронирования мест и номеров в гостинице
4. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
5. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции
6. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб
7. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы гостиничного комплекса
8. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению
9. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений

10. Классификация гостиничных предприятий
11. Организация технического обслуживания, ремонта помещений
12. Организация уборочных работ в номерах
 13. Основные требования к санитарному состоянию жилых помещений гостиницы
 14. Приведите примеры обеспечения санитарно-гигиенических норм в гостинице
 15. Приведите примеры организационных структур в гостиницах
 16. Охарактеризуйте основные требования к персоналу контактной зоны гостиниц
 17. Приведите примеры значимости службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах
 18. Охарактеризуйте работу менеджера службы номерного фонда гостиницы
 19. Опишите основные требования к состоянию номерного фонда гостиниц
 20. Приведите примеры организации инженерно-технического обслуживания номеров в различных ситуациях
 21. Составьте схему организации хранения ценных вещей гостей
 22. Составьте алгоритм бронирования номеров в гостинице (укажите название гостиницы, ее звездность)
 23. Приведите примеры взаимосвязи службы приёма и размещения с другими службами гостиницы
 24. Региональные особенности развития гостиничных услуг
 25. История развития гостиничного дела в России
 26. Современное состояние и перспективы развития гостиничной деятельности
 27. Тенденции развития гостиничного продукта
 28. Типология гостиниц по названию, уровню комфорта, вместимости и принадлежности
 29. Службы гостиницы и их характеристика
 30. Должностные обязанности дежурного администратора
 31. Должностные обязанности менеджера гостиничного обслуживания
 32. Основные архитектурно-планировочные решения современных гостиниц
 33. Архитектурно-планировочные решения региональных гостиниц
 34. Основные принципы размещения помещений в гостиничном здании
 35. Компоновка номеров категории стандарт
 36. Компоновка номеров категории студия
 37. Компоновка номеров категории люкс
 38. Компоновка номеров категории апартамент
 39. Компоновка номеров категории сьют
 40. Основные принципы проектирования гостиниц

Разработчики:




старший
преподаватель
(занимаемая должность)

Л.А. Волкова
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма.

Протокол № 12 от «14» июня 2019 г.

и.о. зав. кафедрой  В.Н. Наконечных

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.