



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

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

М.Г. Синчурина

«24» апреля 2024 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

Б1.О.26 Организация гостинично-ресторанного сервиса

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

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

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г.

Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

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 СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
4.3 Содержание учебного материала	9
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	9
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	10
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	12
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	15
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	15
а) основная литература	15
б) дополнительная литература	16
в) периодическая литература	17
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	17
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	17
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	17
6.2. Программное обеспечение	19
6.3. Технические и электронные средства	19
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	19
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	20
8.1. Оценочные средства текущего контроля	20
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	27

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели:

- формирование теоретических знаний и практических навыков в области гостиничного и ресторанного сервиса;
- подготовка обучающихся к изучению других дисциплин;
- создание базы для формирования профессиональных компетенций, обеспечивающих подготовку выпускников, востребованных на рынке труда;
- Дисциплина призвана развивать у обучающихся профессиональное мышление, инициативу и интуицию, а также способность к разработке туристских продуктов.

Задачи:

- овладеть основными понятиями в области гостиничного и ресторанного сервиса;
- овладеть основными понятиями в области гостиничного и ресторанного сервиса;
- изучить цели, задачи, принципы, структуру объектов гостиничных услуг и услуг ресторанов;
- изучить основные принципы и модели гостиничного и ресторанного сервиса, используя общие сведения о структуре размещения и питания;
- закрепить теоретические знания в процессе практических занятий при рассмотрении основных объектов гостиничного и ресторанного сервиса.

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 (модуль) «Организация гостинично-ресторанного сервиса» изучается в 3-4-ом семестрах.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Иностранный язык;
- Сервисная деятельность.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Менеджмент;
- Управление качеством в сфере услуг;
- Маркетинг;
- Ценообразование;
- Организация деятельности предприятий сервиса;
- Правовое регулирование трудовых отношений;
- Маркетинг отношений;
- Современные технологии в сервисе.

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 сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе 53 часа на контроль, из них 45 часов на экзамен.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 50 часов контактной работы и 95 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет, экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, 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 (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)	Консультации		
	<i>Раздел 1. Технология и организация гостиничных услуг</i>		34 (34)	34 (16)	0	95	

1	Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.	3	2 (2)	2 (0)	0	4	
2	Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	3	4 (4)	4 (2)	0	4	
3	Тема 1.3. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.	3	2 (2)	4 (0)	0	4	
4	Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов	3	4 (4)	4 (2)	0	6	
5	Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	3	4 (4)	2 (2)	0	6	
6	Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	3	2 (2)	2 (2)	0	4	
Итого за 3 семестр			18 (18)	18 (8)	0	28	Зач (8)
7	Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	4	2 (2)	2 (1)	0	12	
8	Тема 2.2.Классификация ресторанов	4	2 (2)	2 (2)	0	7	

9	Тема 2.3. Организационная структура ресторана	4	2 (2)	2 (1)	0	16	
10	Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания	4	4 (4)	4 (2)	0	10	
11	Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе	4	2 (2)	2 (1)	0	8	
12	Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	4	4 (4)	4 (1)	0	14	
Итого за 4 семестр			16 (16)	16 (8)	0	67	Экз (45)
Итого часов			34 (34)	34 (16)	0	95	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		
3	Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Подготовка к зачету	3 семестр	4 (4)	Тест, КЛ	1
3	Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Подготовка к зачету	3 семестр	4 (4)	Тест, Д	1

3	Тема 1.3. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Подготовка к зачету	3 семестр	4 (4)	Тест, Пз	1
3	Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы	3 семестр	6 (6)	Тест, Эссе	1
3	Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария	3 семестр	6 (6)	Тест, КЛ	1, 3, 4
3	Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Подготовка к зачету	3 семестр	4 (4)	Тест, Д	1

4	Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: составление глоссария	4 семестр	12 (12)	Тест, Д	1-3
4	Тема 2.2.Классификация ресторанов	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Для формирования умений: решение задач	4 семестр	7 (7)	Тест, Д	1
4	Тема2.3. Организационная структура ресторана	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, составление глоссария Для формирования умений: решение задач, подготовка проекта или творческой работы	4 семестр	16 (16)	Тест, Д	1
4	Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, оформление отчетов Для формирования умений: решение задач	4 семестр	10 (10)	Тест, КЛ	1
4	Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций Для формирования умений: подготовка портфолио	4 семестр	8 (8)	Тест, Д	1-3

4	Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, оформление отчетов</p> <p>Для формирования умений: решение задач</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	4 семестр	14 (14)	Тест, Гл	1-3
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				95		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				95		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				95		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	6
Наименование основных разделов (модулей)	Раздел 1. Технология и организация гостиничных услуг
Формы текущего контроля	Тест, конспект лекций, практическое задание, доклад/презентация, эссе, проект, контрольная работа, деловая игра, глоссарий по предмету
Форма промежуточной аттестации	Зачет, экзамен

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. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Изучение НПА	2 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2
2	2	Составление таблицы	4 (2)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
3	3	Составление конспекта	4 (0)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
4	4	Анализ гостиничного дизайна и фирменного стиля	4 (2)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
5	5	Управление гостиничным предприятием	2 (2)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
6	6	Проект предоставления дополнительных услуг в гостинице	2 (2)	Тест, Проект	ОПК-2.1, ОПК-2.2
7	7	Рассмотреть вопросы	2 (1)	Тест, Пз	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
8	8	Рассмотреть	2 (2)	Тест, КЛ	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
9	9	Ответы на вопросы письменно	2 (1)	Тест, КР	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
10	10	Подготовка и проведение деловой игры	4 (2)	Тест, Деловая игра	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
11	11	Написание эссе по выбору студента на одну из заданных тем	2 (1)	Тест, Эссе	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
12	12	Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса	4 (1)	Тест, КР	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.	Изучение законодательства в сфере гостиничной индустрии	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
2	Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3	Тема 1.3. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.	Составить таблицу	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2
4	Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов	Изучить гостиничную индустрию г. Иркутска	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5	Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	Проработка материала по теме	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6	Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	Организация дополнительной услуги "дети в гостинице"	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.3
7	Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	Подготовить доклад	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2
8	Тема 2.2.Классификация ресторанов	Изучить рынок ресторанов в России и по г. Иркутску	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
9	Тема2.3. Организационная структура ресторана	Подготовить доклад/презентацию по выбору студента на одну из тем	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
10	Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания	Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники):	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
11	Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе	Подготовить доклады:	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
12	Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	подготовка к экзамену	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

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 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 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

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина 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.

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.

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.

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. Овчаренко, Наталья Петровна. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. - М. : Дашков и К', 2016. - 203 с. : ил., табл. ; 22 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 201-203. - ISBN

978-5-394-02514-3 : 220.00 р., 220.00 р.

2. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Текст] : учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2018. - 235 с. : табл. ; 22 см. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 231-232. - ISBN 978-5-4468-6591-8 : 968.00 р.

3. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст] : учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2018. - 303 с. : ил., табл. ; 22 см. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 301. - ISBN 978-5-4468-6592-5 : 1131.35 р.

4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-08190-9 : 649.00 р.

5. Бугорский, Владимир Павлович. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / В. П. Бугорский. - Электрон. текстовые дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9916-9313-4 : 359.00 р.

б) дополнительная литература

1. Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса [Электронный ресурс] : учеб. для студ. вузов, обуч. по напр. "Сервис" / Н. В. Корнеев. - ЭВК. - М. : Академия, 2011. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - 20 доступов. - ISBN 978-5-7695-5809-2 : 409.46 р.

2. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2011. - 223 с. ; 21 см. - (Высшее профессиональное образование: туризм). - Библиогр.: с. 220. - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 339.90 р.

3. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум : Инфра-М, 2012. - 254 с. : табл. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 251. - ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0 : 219.89 р., 243.46 р.

4. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Флинта, 2014. - 384 с. - ЭБС "Айбукс". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-0803-3 : Б. ц.

5. 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. ; 21 см. - ISBN 978-5-406-02664-9 : 240.00 р.

6. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие для вузов по напр. подгот. "Гостиничное дело" / Рос. гос. ун-т туризма и сервиса ; ред. Л. И. Черникова. - М. : КноРус, 2016. - 192 с. ; 21 см. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 161-162. - ISBN 978-5-406-04349-3 : 529.21 р.

7. Ветитнев, Александр Михайлович. Организация санаторно-курортной деятельности [Текст] : учеб. пособие для обучения студ. вузов по напр. подготовки "Гостиничное дело" / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. - М. : Федерал. агент-во по туризму, 2014. - 272 с. ; 21 см. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 269-270. - ISBN 978-5-4365-0140-6 : 270.00 р.

8. 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. ; 21 см. - Библиогр.: с. 349. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 747.05 р.

в) периодическая литература

1. Туризм: право и экономика [Текст] : федеральный научно-практич. журн. - М. : Юрист, 2007 - . - ISSN 1813-1212. - Выходит ежеквартально

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. 13. Информационно-справочная система «Консультант Плюс», «Гарант»

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

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

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:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические 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>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	--

<p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.</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 MthAcDmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p>
---	--	---

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	СПС Гарант АЭРО	1	поиск правовой информации	По договору	Условия правообладателя
2	СПС КонсультантПлюс	1	Поиск правовой информации	ПО договору	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой 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, в том числе электронное обучение и дистанционные 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 преподнести 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:

Подготовка и проведение деловой игры

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Подготовка и проведение деловой игры	практическое занятие	деловая игра	4

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются

1	Тест	<p>Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения..</p> <p>Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.</p> <p>Тема 1.3. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения..</p> <p>Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов.</p> <p>Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.</p> <p>Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.</p> <p>Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития..</p> <p>Тема 2.2.Классификация ресторанов.</p> <p>Тема2.3. Организационная структура ресторана.</p> <p>Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания.</p> <p>Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе.</p> <p>Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса..</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
2	Конспект лекций	<p>Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения..</p> <p>Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.</p> <p>Тема 2.2.Классификация ресторанов.</p> <p>Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания.</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

3	Практическое задание	<p>Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения..</p> <p>Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.</p> <p>Тема 1.3. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.</p> <p>3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения..</p> <p>Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов.</p> <p>Тема 1.5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.</p> <p>Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.</p> <p>Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития..</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
4	Доклад/презентация	<p>Тема 1.2. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.</p> <p>Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.</p> <p>Тема 2.1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития..</p> <p>Тема 2.2.Классификация ресторанов.</p> <p>Тема2.3. Организационная структура ресторана.</p> <p>Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе.</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
5	Эссе	<p>Тема 1.4. Дизайн и проектирование гостиничных объектов.</p> <p>Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе.</p>	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

6	Проект	Тема 1.6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.	ОПК-2.1, ОПК-2.2
7	Контрольная работа	Тема 2.3. Организационная структура ресторана. Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса..	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
8	Деловая игра	Тема 2.4 Организация обслуживания в предприятиях питания.	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3
9	Глоссарий по предмету	Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса..	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- a. структура туристского рынка
- b. ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
- c. рынок гостиничных услуг

2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

- a. В
- b. 4
- c. 2

3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- a. портье, швейцары
- b. бюро обслуживания
- c. горничные

4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- a. коммерческая служба
- b. генеральный директор (генеральный менеджер)
- c. исполнительный директор

5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

“Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- a. Франции
- b. Англии
- c. Германии

b. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- a. Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
- b. Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
- c. К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц

7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

- a. "высшая", "первая"
- b. "люкс"
- c. "люкс-апартамент"

8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- a. Испания
- b. Великобритания, Швейцария
- c. Италия, Португалия

9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- a. ведомства
- b. посольства
- c. гостиницы
- d. страховые компании
- e. представительства
- f. предприятия торговли

10. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- a. Италия
- b. Франция
- c. Великобритания
- d. Португалия

11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- a. система разрядов
- b. система звезд
- c. система "корон"
- d. система баллов

12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Американский стиль обслуживания

- a. самообслуживание
- b. задача официанта принести блюда с оформленными кушаньями и поставить их прямо на стол, не перекладывая.
- c. официанты принимают заказ, передают на кухню, приносят блюда и напитки

- d. официанты принимают заказ и отдают его администратору зала
- e. официанты принимают заказ, приносят напитки

13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая

- a. временное жилье, питание, экскурсионные услуги, шоп-туры
- b. временное жилье, питание, экскурсионные услуги
- c. питание и жилье вместе с сопутствующими услугами

14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Апарт – отель (гостиница – апартамент) – это

- a. загородный отель
- b. гостиницы с номерным фондом 40 номеров и выше
- c. молодежные гостиницы, в которых останавливаются путешественники

15. Задание открытой формы. Введите ответ.

настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ "Закон о _____"

16. Задание открытой формы. Введите ответ.

Вставьте пропущенное слово: Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления _____ учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Здания гостиниц состоят из двух частей

- a. жилой и вспомогательной
- b. жилой и общественной
- c. централизованной и жилой

18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?

- a. централизованная
- b. павильонная
- c. блочная
- d. смешанная

19. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций –это:

- a. вертикальные коммуникации
- b. композиционные схемы
- c. системы застройки

20. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Гостиничная индустрия – это:

- a. совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания
- b. сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства

с. совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций

21. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Бронирование номера проходит следующие этапы

- a. получение базовых сведений о госте
- b. проверка личности гостя
- c. получение дополнительных сведений
- d. получение денежных средств от гостя
- e. получение подтверждения платежеспособности гостя

22. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Дифференцированный подход к предоставлению продукта на рынке, представляет собой:

- a. рынок, состоящий как минимум из двух категорий потребителей, различно реагирующих на те или иные особенности продуктов и услуг.
- b. рынок и потребители однообразны
- c. рынок разнообразен, потребители однообразны
- d. рынок, состоящий из одной категории потребителей

23. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Современные методы обучения персонала без отрыва от работы:

- a. достижения более высоких результатов в работе
- b. стратегическое развитие гостиничного предприятия
- c. предписание инструкций в действиях обучающихся и ротация кадров
- d. вовлеченность в рабочую команду отеля

24. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Разграничения работ означает

- a. пересечение функций разных работ в отеле
- b. пересечение функций на недолгое время разных работ
- c. не пересечение функций разных работ в отеле
- d. групповое выполнение разных работ
- e. совместное выполнение разных работ

25. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В XVI в. на Руси были распространены питейные заведения для крестьян и посадских людей, они назывались ...

- a. трактир
- b. корчма
- c. харчевня
- d. кабак

26. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В настоящее время в России официальной является классификация гостиниц по системе ...

- a. букв
- b. корон
- c. звезд
- d. категорий

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Назовите нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность гостиничной индустрии
2. Становление классификации в России.
3. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия.
6. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон участников.
7. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.
8. Порядок создания гостиничного предприятия.
9. Базовые конфигурации гостиничных зданий.
10. Дизайн гостиничного интерьера.
11. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
12. Организационная структура современной гостиницы. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
13. Служба приема и размещения и административная служба.
14. Служба безопасности.
15. Служба питания.
16. Финансовая и коммерческая службы. Инженерная служба.
17. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
18. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице.
19. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах

Вопросы к экзамену:

1. История развития предприятий общественного питания
2. Классификация предприятий общественного питания.
3. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания.
4. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др.
5. Основные подразделения и службы ресторана.
6. Группа «Офис или администрация».
7. Группа «Сервис».
8. Группа «Кухня».
9. «Техническая» группа.

10. Организационная структура ресторана.
11. Задачи обслуживания на предприятиях питания.
12. Подготовка к обслуживанию посетителей .
13. Организация и искусство обслуживания.
14. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса.
15. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.
16. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания.
17. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

Примеры заданий к зачету:

1. Практическое задание. Зачет
Ответы на поставленные вопросы преподавателем

Разработчики:

<hr/> <p>(подпись)</p>	<p>преподаватель</p> <hr/> <p>(занимаемая должность)</p>	<p>Я.А. Кружкова</p> <hr/> <p>(инициалы, фамилия)</p>
------------------------	--	---

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий
Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

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