Международный Банковский Институт имени Анатолия Собчака

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА

СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Организационные и технологические основы гостиничного дела

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование – бакалавриат

форма обучения
очная

год набора
2026

Санкт-Петербург
2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ 4
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 5
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА 6
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 6
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ: 6
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ 27
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ... 36
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 37
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 39
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 39

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2. Способен распределять задачи между сотрудниками подразделения, отслеживать сроки и качество их выполнения, а также корректировать работу для достижения поставленных целей.	Знать: принципы распределения задач с учётом компетенций и загрузки персонала, методы постановки задач (SMART, делегирование), типовые регламенты и стандарты работы служб гостиничного предприятия, инструменты отслеживания сроков и качества выполнения работ, способы корректировки рабочих процессов, нормы трудового законодательства и правила внутреннего распорядка, особенности взаимодействия служб в пиковые периоды и при нештатных ситуациях, базовые методики оценки эффективности труда сотрудников. Уметь: распределять задачи между сотрудниками подразделения с учётом их квалификации, текущей загрузки и сроков исполнения, формулировать чёткие критерии качества результата для каждой задачи, выстраивать систему контроля сроков (в том числе с использованием цифровых инструментов), выявлять отклонения от плана и оперативно корректировать работу, перераспределять ресурсы при изменении нагрузки или возникновении сбоев, согласовывать действия между смежными службами для достижения общих целей, оценивать промежуточные результаты и давать конструктивную обратную связь сотрудникам, адаптировать планы под внешние факторы (сезонность, отмена бронирований, наплыв гостей). Владеть: навыками распределения задач и делегирования в условиях многозадачности, использования таск-трекеров, календарей, CRM и внутренних систем гостиницы для контроля сроков и статусов задач, составления графиков работы и сменности персонала, проведения коротких оперативных совещаний и постановки задач команде, применения чек-листов и контрольных точек для оценки качества исполнения, быстрой корректировки планов и перераспределения ресурсов, разрешения конфликтных и нештатных ситуаций в подразделении, оформления распорядительной документации и фиксации корректирующих действий, анализа причин срывов сроков и разработки мер по их предотвращению.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.2. Способен организовывать соблюдение норм охраны труда, техники безопасности и промышленной безопасности на рабочем месте	Знать: нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты по охране труда, технике и промышленной безопасности в сфере гостеприимства, типовые опасные и вредные производственные факторы на рабочих местах в гостинице и на предприятии питания, порядок проведения инструктажей и обучения персонала по охране труда, требования к организации безопасных рабочих мест, алгоритм действий при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях, правила эксплуатации оборудования и техники, используемой в гостиничном и ресторанном бизнесе, порядок расследования и документирования инцидентов, отраслевые стандарты и внутренние регламенты по безопасности. Уметь: организовывать проведение вводных и периодических инструктажей для сотрудников, оценивать риски и выявлять потенциальные угрозы безопасности на рабочих местах, разрабатывать и актуализировать локальные документы по охране труда (инструкции, положения, регламенты), контролировать соблюдение норм безопасности и правил эксплуатации оборудования, организовывать проверки состояния рабочих мест и средств защиты, координировать действия персонала при аварийных и нештатных ситуациях, формировать отчётность по вопросам охраны труда и безопасности, взаимодействовать с контролирующими органами и внутренними службами по вопросам безопасности. Владеть: навыками проведения аудитов и проверок соблюдения норм охраны труда и техники безопасности, разработки инструкций, памяток и чек-листов по безопасному выполнению работ, использования цифровых инструментов для учёта инструктажей, контроля сроков медосмотров и проверки СИЗ, организации тренингов и практических занятий по действиям в чрезвычайных ситуациях, выявления корневых причин нарушений безопасности (например, методом «5 почему»), оформления актов, протоколов и иной документации по инцидентам, применения риск-ориентированного подхода при планировании мероприятий по безопасности, коммуникации с персоналом

		разного уровня по вопросам соблюдения требований охраны труда.
ПК-2 Способен оказывать услуги в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями потребителей	ПК-2.1 Способен учитывать этнокультурные и религиозные традиции потребителей при формировании и оказании услуг	Знать: этнокультурные и религиозные особенности основных групп потребителей в индустрии гостеприимства, традиции и нормы поведения, принятые в разных культурах, религиозные требования к питанию, размещению и обслуживанию (в т. ч. халяль, кошер, посты, пищевые ограничения), правила межкультурной коммуникации и этикета, специфику запросов гостей из разных регионов и стран, нормативные и этические рамки оказания услуг с учётом культурных различий, типовые конфликтные ситуации, связанные с культурными особенностями, и способы их предупреждения. Уметь: выявлять культурные и религиозные предпочтения гостей (в том числе через систему бронирования, анкеты, коммуникацию), адаптировать стандартные услуги под индивидуальные запросы с учётом этнокультурных и религиозных традиций, формировать предложения (меню, варианты размещения, сценарии сервиса), соответствующие разным культурным нормам, выстраивать коммуникацию с гостями без нарушения их ценностных установок, корректировать процессы обслуживания при работе с мультикультурной аудиторией, анализировать отзывы и учитывать культурный контекст при оценке качества сервиса, предотвращать и деэскалировать ситуации, вызванные недопониманием на культурной почве. Владеть: навыками учёта культурных и религиозных особенностей при разработке стандартов обслуживания и скриптов взаимодействия с гостями, подбора и адаптации сервисных решений под разные этнокультурные группы, применения техник активного слушания и нейтральной коммуникации для выявления потребностей гостя, работы с базами данных и CRM-системами для фиксации и использования информации о предпочтениях гостей, составления рекомендаций и памяток для персонала по обслуживанию гостей разных культур, проведения мини-тренингов или инструктажей для сотрудников по основам межкультурной коммуникации, анализа кейсов и разработки корректирующих мер при возникновении культурно обусловленных претензий, использования отраслевых справочных материалов и рекомендаций по обслуживанию мультикультурной аудитории.

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

Знает функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; - функционально-организационную структуру предприятий сферы

Уметь. распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Владеть теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
Тема 1. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования.	Текущий контроль	Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Бронирование номеров. Типы бронирования.	ДП – доклад с презентацией, Т – тест реферат	устная/ письменная
Тема 2. Служба приёма и размещения гостиницы.	Текущий контроль	Структура службы. Основные функции и технологии обслуживания . Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности. Процедура регистрации по прибытии и	ДП – доклад с презентацией Т – тест задания Диспут	Устная письменная

		окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг	реферат	
Тема 3. Административно-хозяйственная служба гостиницы.	Текущий контроль	Структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров.	Т – тест, К – коллоквиум задания Деловая игра реферат	Письменная Устная
Тема 4. Отделы и службы современной гостиницы	Текущий контроль	Отдел маркетинга и продаж: структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж , отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций. Служба безопасности в отеле. Инженерная служба отеля .Отдел кадров.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Тема 5. Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.		Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Тема 6. Дополнительные услуги гостиницы		Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуг от назначения гостиницы	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**		Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие вработе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 –. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	1. Классификация предприятий питания по ценовой политике. 2. Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства. 3. Классификация предприятии питания по характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации, 4. Классификация предприятий питания по формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. 5. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. 6. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно Основные признаки классов. 7. Научная организация труда: задачи и современные направления. 8. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп. 9. Организация работы службы снабжения предприятия питания. 10. Организация работы подразделений производственной службы. 11. Состав заготовочных цехов. 12. Организация производства и труда при изготовлении полуфабрикатов из мяса и птицы, рыбы, овощей и картофеля. 13. Состав доготовочных цехов. Организация производства и труда в холодном, горячем цехе, цехе доработки полуфабрикатов и обработки зелени. 14. Состав помещений специализированных цехов, организация производства и труда в них. 15. Общие принципы организации производства на предприятиях питания.
коллоквиум	1. Особенности рынка услуг предприятий питания 2. Основные направления развития отрасли. 3. Франчайзинг в сфере питания.4. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей. 5. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.

	6. Особенности организации сферы питания в развитых странах. 7. Особенности развития московского рынка услуг питания. 8. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. 9.Соотношение услуги размещения и услуги питания. 10. Миссии и цели службы питания в гостинице. 11. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы. 12.Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания. 13. Функционально-организационная структура предприятия питания. 14. Функции предприятий питания. 15.Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях. 16. Назначение и характеристика отдельных подразделений (служб) предприятий питания. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений. 17. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии. 18. Лидеры ресторанного рынка современной Европы. 19. Американская ресторанная индустрия как лидер мирового ресторанного бизнеса.
реферат	Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания. Качество процессов оказания услуг в индустрии питания. Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной служб
задания	Задание Для решения вопросов оперативного планирования на предприятиях ресторанного хозяйства составить план-меню конкретного предприятия по выбору преподавателя на 1 день в соответствии с типом и классом предприятия. Определить количество блюд в план-меню в соответствии с графиком загрузки торгового зала, коэффициентом потребления блюд и примерного соотношения блюд в меню. Полученный результат оформить в виде таблицы
диспут	Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса
Деловая игра	о вспомогательных и дополнительных службах (Additional Services) гостиницы.
Тест	В гостиницах наибольшее распространение получили следующие виды организационных структур: А, Линейно-штабная. Б. Линейная. В. Линейно-дивизиональная: Г. Матричная: Д.Линейно-функциональная. Е.Все ответы верны. Ответ: Д

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

1. История развития средств размещения в Эпоху Возрождения.
2. История развития средств размещения в Древней Греции.
3. История развития средств размещения в Древнем Риме.
4. История образования первого постоялого двора в России.
5. История возникновения и развития чайных на Руси.
6. История возникновения гостиных дворов на Руси.
7. История образования первого постоялого двора Европе.
8. История образования первого постоялого двора Америке.
9. История развития средств размещения в 90-е гг. XX века в России.
10. Роль транспорта в развитии средств размещения в XIX веке.

История становления международных гостиничных цепей в США

11. История становления международных гостиничных цепей в Азии
12. История становления международных гостиничных цепей в Европе

Роль личности в развитии мировой истории гостиничного бизнеса

13. Роль личности в развитии мировой истории кулинарии (Огюст Эскофье, Поль Бокюз, Ален Дюкас)
14. Основные тенденции развития ресторанного бизнеса в XIX-XX вв.
15. Знаменитый рестораторы и отельеры настоящего времени.
16. Современное состояние, проблемы и перспективы развития гостиничноресторанного бизнеса (выбор города, региона, страны)

1. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.

2. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности в средствах размещения.
3. Методы внутрифирменного управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Соотношения систем менеджмента и маркетинга в управлении гостиничного комплекса.
5. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
6. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса с точки зрения используемых методов и типов распределения полномочий.
7. Концепции и методы мотивации деятельности персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
9. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.
10. Неформальные коммуникации и их использование в руководстве гостиничным комплексом.
11. Менеджмент и конкуренция на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Менеджмент в преуспевающих мировых компаниях гостиничного бизнеса.
13. Использование элементов психологии в управлении персоналом гостиничнотуристского комплекса.
14. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
15. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
16. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
17. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
18. Роль конфликтов в менеджменте индустрии гостеприимства.
19. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
20. Стиль менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
21. Основные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства.
22. Роль конфликтов и управление ими на предприятиях ресторанного бизнеса.
23. Управленческий персонал гостиничного комплекса (или иного средства размещения) и его роль в организации менеджмента.
24. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
25. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
27. Компьютерные технологии используемы в работе служб отеля.
28. Роль глобальных компьютерных сетей в продвижении гостиничных услуг.
29. Назначение и функции служб бронирования для средств размещения.
30. Анимационные программы в работе отеля: цели, задачи, перспективы.
31. Современная система классификации средств размещения в РФ. Процедура ее проведения.
32. Сертификация гостиничных услуг. Его необходимость в повышении качества предоставления услуг
33. Особенности организации питания в гостиницах и гостинично-туристских комплексах.
34. Современные способы обеспечения безопасных условий проживания гостей, а также работы обслуживающего персонала и имущества отеля.
35. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения и основные направления ее совершенствования.
36. Факторы, влияющие на организационную структуру и эффективную работу службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения.
37. Основные показатели качества работы гостиничного комплекса.
38. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (на конкретном примере).
39. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
40. Роль гостиничных цепей в развитии индустрии гостеприимства.
41. Необычайные отели мира.

42. Роль гостиничной индустрии в экономике страны.
43. Развитие гостиничных предприятий на основе франчайзингового договора.
44. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
45. Гостиничные цепи России перспективы и тенденции их развития.
46. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
47. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
48. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
49. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
50. Основные факторы и направления совершенствования конкурентоспособности гостиничного комплекса.
51. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
52. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
53. Тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса региона (области, края, города).
54. Основные направления и тенденции совершенствования работы службы горничных в средствах размещения.
55. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
56. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.
57. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
58. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
59. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
60. История развития гостиничного бизнеса города (региона, области) и основные направления и тенденции развитии на современном этапе.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.
6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

1. На Руси постоялые дворы назывались:
а) лачугами;
б) кабаками;
в) ямами.

2.Как назывались первые в истории развития индустрии гостеприимства средства размещения:
а) Постоялые дворы
б) Таверны
в) Приюты

3.Сколько периодов в развитии индустрии гостеприимства принято выделять:
а) 3 периода
б) 5 периодов
в)4 периода

4.«Отцом» ресторана принято считать:
а) Ритца
б) Статлера
в) Буланже

5.Наиболее известное нововведение Цезаря Ритца:
а)появление оркестра в ресторане отеля;
б)установка в номере большого зеркала и лампочек над кроватями;
в) введение униформы для персонала.

6.Из представленного перечня гостиниц Москвы выберите те, которые были построены в начале XX века:
а) Интурист
б) Метрополь
в) Marriot Grand
г) Националь
д) Англитер

7. На массовое строительство предприятий гостинично-ресторанного сервиса повлияло:
а) растущее благосостояние общества;
б) промышленные перевороты;
в) развитие транспорта.

8. Какой из нижеперечисленных нормативных документов устанавливает порядок взаимодействия между гостиничным предприятием и турагентом:
а) Международная гостиничная Конвенция
б) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
в) Международные гостиничные правила

9.Как называется национальная гостиничная цепь, действующая на территории Российской Федерации:
а) «Норд-отель»;
б) «Спутник»;
в) «Интурист».

10. Организационная структура управления это……..

11. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:
а)1975 г.;
б)1981 г.; в)1991г..

12. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:
а) Правила предоставления гостиничных услуг
б) Закон о защите прав потребителя

в) Закон об основах туристской деятельности
г) Закон «О регулировании деятельности гостиничных предприятий»
д) Все ответы верны
е) Все ответы верны, кроме Г
13.Раставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:
А. 25-35 $ - а.средние
Б.35-55 $ - б.первоклассные
В.55-95 $ - в.апартаментные
Г.95-195 $ - г.бюджетные
Д.65-125 $ - д.фешенебельные
Е.125-425 $ е.экономичные
14. «Альпотели» это:
а)Отели на дорогах.
б) Отели для длительного проживания.
в) Отели в центре города.
г) Отели для бизнесменов.
д)Отели в горах.
е) Отели на берегу океана.
15.К небольшой гостинице «на воде» относится термин:
а) Ротель.
б) Ботель.
в) Флотель.
г)Флайтель.
д) Отель – курорт.
е) Пансионат.
16. Какие категории гостиниц предусмотрены Системой классификации:
а) 1-5 звезд, пансионат, санаторий
б) 1-5 звезд, мотель, бизнес-отель
в) 1-5 звезд
г) 1-5 звезд, «Без звезд»
д) Все ответы верны
е) Все ответы верны, кроме В
17. Какой орган исполнительной власти является учредителем и координатором порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ:
а) Росстандарт РФ
б) Российская гостиничная ассоциация
в) Роспотребнадзор РФ
г) Министерство культуры РФ
д) Международная гостиничная ассоциация
18.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:
а) 5.
Б)7.
в)10.
г)3.
д)15.
е)20
19. Существует ли единая международная система классификации гостиниц?
а)Да.
б)Нет.

в) Существует в рамках Европейского пространства
д)Существует в рамках европейско-азиатского пространства
20. Передвижная гостиница вагон это:
а) Ротель.
б) Ботель.
в)Флотель.
г)Флайтель.
д).Отель – курорт.
е)Пансионат.
21.В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:
а)Рекомендации ЮНВТО.
б)Всемирного банка.
в)ЮНЕСКО.
г)Рекомендации ВТО.
д)Все ответы верны.
е)Правильного ответа нет.
22. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:
а) Системы АА.
б) Звездная (Европейская классификация)
в)Системы B&B.
г) Открытой системы.
д) Закрытой системы.
23.Классификация услуг гостиниц
системы «Корон» распространена в:
а)Греции.
б)Великобритании.
в)США.
г)Италии и Израиле.
д)Франции, России,
е) Австрии, Бельгии.
24. К гостиницам делового назначения
относятся:
а)Деловой отель
б)Бизнес отель
в)Конгресс-отель
г) Все вышеперечисленные
д)Ни один из вышеперечисленных
25.Расчитать среднюю цену номера, если
в отеле 300 номеров. Эталонная цена за
номер 150$, в среднем каждый день
снимается 200 номеров.
а) 125$
б) 85$
в)200$
г)100$
д)165
Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ
Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85% заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).

1. Проблемы классификации гостиничных предприятий в России.
2. Нормативно-правовое регулирование порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения
3. Тенденции развития российских гостиничных цепей
4. Тенденции развития международных гостиничных цепей
5. Классификация предприятий общественного питания
6. Роль и место (выбрать тип предприятия общественного питания) в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт
7. Европейский стандарт классификации номеров
8. Российский стандарт классификации номеров
9. История зарождения индустрии общественного питания в России
10. История зарождения индустрии общественного питания в США
11. История зарождения индустрии общественного питания в Европе
12. Мировой современный опыт классификации гостиниц и иных средств размещения

В рамках программы разработан перечень тем для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения? 2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации? 2. Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации? 3. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы. 4. Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

Критерии оценивания:

Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование заметок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.

Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.

Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.

Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.

Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.

Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом**.**

Контрольная точка - в форме деловой игры (устная).

Деловая игра к Разделу 5 (2час.)

Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного предприятия.

Краткое содержание: Влияние личности менеджера отеля на коллектив гостиничного предприятия и коллектива гостиницы на руководителя, а также деятельность функциональных подразделений в процессе принятия управленческих решений во многом определяют способ организации производства услуг предприятия индустрии гостеприимства. На основе предложенных преподавателем и изученных рабочих ситуаций, каждый студент, являясь поочерёдно руководителем различных подразделений гостиницы, принимает самостоятельные решения в конкретных ситуациях.

Ранжирует рабочие факторы, проводит рейтинговую самооценку и подсчёт собственных результатов.

Предварительно все студенты знакомятся с методами подбора персонала для

работы в гостиницах на основе теста «Ранжирование рабочих факторов», разработанного Школой гостиничной администрации Корнельского университета (Итака, штат НьюЙорк). В заключительной части деловой игры преподаватель разбирает проблемные ситуации, интерпретирует результаты и стили лидерства каждого участника на основе методики К. Бланшара и анализа абсолютных числовых значений гибкости и

эффективности претендента, полученных в процессе деловой игры.

Цели деловой игры. Обучение коллегиальным и лидерским навыкам.

Ролевые игры к Разделу 2 (4 час.)

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном ресторане.

 Каждому из участников дается по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.

 Объясняется, как будет проходить упражнение.

 Вызываются два желающих исполнить роли Гостя и управляющего ресторана.

Участники выходят и встают так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начинается игра.

 После проигрывания ситуации ведется обсуждение, в первую очередь впечатлений, мнений, переживаний, возникших у участников сцены, а затем наблюдения

остальных участников.

 Наблюдения собираются для того, чтобы провести подробный анализ проигранной ситуации и найти наилучшее решение в этой ситуации.

 Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками. Это даст возможность увидеть другой вариант решения ситуации.

Инструкция Гостя:

Вы пришли на обед в ресторан, который вам порекомендовали друзья за хорошую кухню и обслуживание. Вы выбрали и заказали салат, горячее и кофе. После уже съеденных салата и горячего, вы приступили к кофе и обнаружили в нем муху. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали пообщаться с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Инструкция управляющего ресторана:

Вы — управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он гордится постоянными посетителями. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать новый Гость, и один из новых официантов подал ему кофе. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что Гость желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Вопросы к анализу:

 Смог ли Гость изложить свою жалобу ясно и внятно? Что повлияло на его настрой?

Правильно ли поняли его официант и управляющий?

 Что именно требовал Гость? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за обед?

 Вник ли управляющий в суть проблемы? Преодолел ли непонимание между

сторонами? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?

 Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к

обоюдному удовлетворению?

Тематика таких ролевых игр очень разнообразна. Ниже приводится еще варианты

возможных ролевых игр:

1. «Добро пожаловать в нашу гостиницу!» Участники ролевой игры: гость, швейцар,

подносчик багажа, сотрудник службы приема и размещения, управляющий гостиницы.

2. «Бронирование номеров для футбольной команды из Бразилии» Участники ролевой игры: владелец футбольного клуба, сотрудник отдела бронирования отеля.

3. «Сопровождение в номер высокопоставленного гостя» Участники ролевой игры: гость,

дворецкий.

4. «Конфликтная ситуация. Жалоба гостя на задержку в доставке завтрака». Участники ролевой игры: гость, официант, руководитель службы организации питания.

5. «Инструктаж по охране труда и технике безопасности» Участники ролевой игры: новый сотрудник, главный инженер гостиницы.

Подробный анализ после проведения ролевых игр дает возможность найти наилучший способ решения проблем, которыми сопровождается общение с Гостями

Критерии оценивания:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, деловая игра решена верно;

4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в проведенных расчётах;

3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог ответить на ключевые вопросы, задаваемые в рамках игры;

2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, не проведены расчеты в деловой игре.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

1. Определения: «гостиница», «средство размещения», «мотель», «мини-отель», «турист», «исполнитель услуги средств размещения», «услуги средств размещения».
2. Перечислить средства размещения, относящиеся к:
- гостиницам;
- специализированным средствам размещения;
- индивидуальным средствам размещения;
3. Назовите общие требования, применяемые к средствам размещения в РФ.
4. Минимальная площадь жилой комнаты; минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях круглогодичного, сезонного (летнего) проживания.
5. Обязательные элементы в жилой комнате в средствах размещения туристов; обязательные элементы в коллективных средствах размещения.
6. Туристские услуги в средствах размещения.
7. Дать определения: «материальные услуги», «социально-культурные», «дополнительные».
8. Требования к услугам средств размещения, обязательный ассортимент услуг
9. Требования к услугам, обязательный ассортимент услуг:
- индивидуальных средств размещения;
- специализированных средств размещения;
10. Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения
11. Дать определение: «гостиничный продукт», «услуга».
12. Назовите характерные особенности «гостиничного продукта».
13. Перечислите услуги по предоставлению питания; дополнительные услуги.
14. Требования, предъявляемые к средствам размещения по охране окружающей среды.
15. Виды предприятий общественного питания

Вопросы для устного опроса.

1. Понятия: «Индустрия гостеприимства», «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства»
2. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства
3. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.

4. Понятия: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд»,
5. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель»
6. Виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты
7. Цели организационной структуры предприятия
8. Наиболее распространенные организационные структуры управления в управленческой практике гостиничной отрасли
9. Специфика линейной организационной структуры управления гостиничного предприятия
10 Особенности функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия
11 Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия
12 Зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента гостей
13 Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
14 Классификация гостиничных предприятий по вместимости в мировой практике
15 Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
16 Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
17 Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
18 Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
19 Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
20 Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
21 Необходимое количество обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий
22 Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
23 Понятие «Технология»
24 Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
25 Базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия
26 Специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия
27 Особенности ведущих технологий гостиничного предприятия
28 Определение «Технологический процесс в гостинице»
29 Виды технологических процессов по характеру технологических операций
30 Принципы рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии
31 Специфика типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового
32 Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
Наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей.
33 Технология работы с жалобами гостей отеля
34 Основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами
35 Шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы
36 Отзывы гостей о пребывании в отеле, как эффективный метод оценки качества обслуживания
37 Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
38 «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами
39 Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве Обслуживания
Примерные темы контрольных работ
1. Средства размещения, их классификация.
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания

4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений.
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика.
7. Европейские классификации гостиниц.
8. Американские классификации гостиниц.
9. Современная российская классификация гостиниц.
10. Характеристика гостиниц различных категорий.
11. Особенности гостиничных цепей.
12. Особенности независимых гостиниц.
13. Контрактное управление гостиницами.
14. Ассоциации в индустрии гостеприимства.
15. Кондоминиум и таймшер, их характеристика.
16. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства
17. Рыночная сегментация и позиционирование услуг
18. Маркетинговая среда гостиницы
19. Процесс планирования в гостиничном предприятии
20. Реклама в гостиничном бизнесе
21. Кадры в индустрии гостеприимства, их функции.
22. Основные службы гостиницы, их функции.
23. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
24. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции.
25. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
26. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
27. Основные направления деятельности коммерческой службы.
28. Основные направления деятельности технической службы.
29. Организация технических служб, их персонал.
30. Особенности деятельности службы безопасности.
31. Административная служба, назначение, функции.
32. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
33. Международные правила и соглашения
34. Правила страхования гостиничных услуг.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме заданий (письменная).

Задание .Изучить основные нормативные документы, по теме «Классификация предприятий ресторанного хозяйства», а именно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий» и выполнить следующие поставленные задачи (письменно):

1. Дать определение терминам, применяемым в стандарте;
2. Перечислить факторы, которые учитываются при определении типа
предприятия;
3. Представить в виде таблицы классификацию предприятий общественного питания по следующей форме:

Тип предприятия общественного питания
Признак классификации
Подтип предприятий

4. Сформулируйте общие требования, предъявляемые к предприятиям ресторанного хозяйства.

Задание. Изучить нормативную документацию, регулирующую предоставление услуг в предприятиях ресторанного хозяйства: ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования», ГОСТ Р 50763-2007«Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия», ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Дать определение терминам, применяемым в стандартах. Ответь оформить в виде конспекта.

Задание :Определите тип или класс предприятия ресторанного хозяйства в зависимости от представленных особенностей деятельности. Ответ аргументируйте ссылкой на соответствующую нормативную документацию. В каком документе изложены требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания различных типов и классов?

Ситуация 1. Определите класс бара: бар имеет световую вывеску с элементами оформления; систему вентиляции; в обеденном зале используется стандартная мебель облегченных конструкций с полиэфирным покрытием столов; приборы, из нержавеющей стали, полуфарфоровая и фаянсовая посуда, сортовая стеклянная посуда без рисунка; обслуживающий персонал имеет форменную одежду и обувь.

Ситуация 2: При проведении процедуры добровольной сертификации ресторан указал в заявке класс «Люкс». При сертификационной проверке установлено следующее: в оформлении зала используются оригинальные декоративные элементы; микроклимат обеспечивает система вентиляции; мебель в зале повышенной комфортности, соответствует интерьеру помещения; столы имеют полиэфирное покрытие; обслуживание осуществляется официантами, барменами, метрдотелями. Дайте оценку соответствия особенностям деятельности ресторана заявленному классу.

Ситуация 3: Определите тип предприятия общественного питания по следующим признакам: предприятие организует питание и отдых потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции; реализует разнообразный ассортимент блюд, изделий и напитков, в том числе фирменных, заказных с учетом специализации; осуществляет обслуживание официантами, барменами, метрдотелями, допускается самообслуживание. Какими нормативными документами вы руководствовались при решении данной ситуации?

Ситуация 4: Предприятие общественного питания реализует ограниченный ассортимент блюд несложного приготовления из однородного вида сырья, разнообразный ассортимент покупных товаров и предназначено для быстрого обслуживания потребителей по методу самообслуживания. Используется полуфарфоровая и фаянсовая посуда, приборы из алюминия, стеклянная посуда из прессованного стекла. Определите тип предприятия. Ответ аргументируйте ссылкой на нормативные документы.

Задание .В предприятии общественного питания, которым вы руководите, осуществляется подготовка к процедуре сертификации услуг. Изложите требования, предъявляемые к качеству услуг, проведите анализ соблюдения требований на действующем предприятии.

Задание .Изложите требования безопасности, предъявляемые к качеству кулинарной продукции и другим услугам. Укажите виды нормативных документов, устанавливающих требования безопасности в сфере общественного питания.

Задание .Провести сравнительную характеристику двух предприятий ресторанного хозяйства, выявить основные отличия и сходства в работе, ассортименте продукции, требовании к персоналу, уровню сервиса.

1) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Кофейня и кафе);

2) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Ресторан и бар);

3) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Предприятие быстрого питания и закусочная)

Задание .Ознакомиться с основными разделами должностной инструкции, видами и порядком проведения инструктажей на рабочем месте сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.

Изучить порядок составления должностной инструкции, рассмотрев пример конкретной инструкции, а затем составить должностную инструкцию, согласно изученного материала.
Задание .По материалам литературных источников, электронных ресурсов и раздаточного материала ознакомиться с характеристикой и назначением столовой посуды и приборов, а также ознакомится с правилами ухода за ними. Изучить классификацию материалов, используемую для производства столовой посуды. Составить схему классификации посуды по виду материала на ПРХ.
Задание .Классифицировать посуду ПРХ (согласно заданию преподавателю) по типу материала, способу выработки, назначению, видам, фасонам, размерам и способам украшения. Заполнить таблицу:
Задание .Изучить и занести в таблицу характеристику основных дефектов различных типов материалов посуды ПРХ: Тип материала Наименование дефекта Характеристика дефекта
Задание .Изучить характеристику столовой посуды, приборов, бокалов и стаканов, используемые в предприятиях ресторанного хозяйства.
1. Из предложенного ассортимента столовых приборов произвести их идентификацию (распознавание) в соответствии с заданием преподавателя.
2. Установить название, назначение и определить примерный объём (в мл) или размер (в см) представленных образцов столовой посуды, выданной преподавателем для выполнения задания. Заполнить таблицу в тетради письменно (ассортимент и назначение столовой посуды и приборов).
Задание .По материалам литературных источников и электронных ресурсов закрепить теоретические знания относительно правил подачи различных блюд и напитков на предприятиях ресторанного хозяйства. Работая в минигруппах подготовить презентацию и доклад, освещающие правила, предъявляемые к подаче блюд. Представить правила подачи данной группы блюд наглядно с использованием имеющейся посуды и инвентаря.
ЗаданиеОтработать правила подготовки фарфоровой, стеклянной посуды и столовых приборов к обслуживанию Проработать элементы действий при подготовке посуды к сервировке. Изучить и закрепить практически основные действия по подготовке посуды и приборов. Выбрать из имеющейся посуды тарелки и приборы по видам и назначению, рассортировать, натереть.
Отработать навыки выноса посуды в зал на подносе и на приставном столике.
Задание .По материалам литературных источников и электронных ресурсов ознакомится с характеристиками столового белья в предприятиях ресторанного хозяйства. Проработать профессиональные навыки правильного обращения со столовым бельем. После повторения теоретического материала, отработать практические навыки по накрытию столов в предприятиях питания столовыми скатертями и складыванию текстильных салфеток различными методами в зависимости от конкретной сервировки стола.
Задание Смоделировать ситуации обновления материально-технической базы на предприятии Ситуация 1. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили приобрести недостающую посуду - 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?
Ситуация 2. Вы, администратор бара на 45 мест, решили приобрести недостающую посуду – 100 бокалов для шампанского, 30 лафитных и мадейрных рюмок. Ваши действия?
Ситуация 3. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили приобрести недостающую посуду - 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?
Ситуация 4. Вы, зам. директора ресторана на 60 мест, решили приобрести недостающее столовое белье – 30 скатертей, 120 полотняных салфеток и 25 ручников. Ваши действия?
Ситуация 5. Вы, зам. директора ресторана на 60 мест, решили приобрести недостающее столовое белье – 30 скатертей, 120 полотняных салфеток и 25 ручников. Ваши действия?
Ситуация 6. Вы, бригадир смены ресторана на 55 мест, владеете ситуацией по недостающей посуде – 100 бокалов для шампанского, 30 подстановочных тарелок и 25 закусочных приборов. Ваши действия?
Задание.Отработать правила и особенности подачи блюд и напитков в предприятиях ресторанного хозяйства. В соответствии с вариантом задания, выданным преподавателем, заполнить таблицу, в которой необходимо указать категорию кулинарной продукции / напитков; посуду для подачи (классическую и альтернативную); методы подачи (классический и альтернативные); правила подачи (классические и альтернативные).

Задание .После обсуждения каждого из этапов процесса обслуживания гостей в предприятии ресторанного хозяйства необходимо работая в парах поочередно выступить в роли официанта и провести полный цикл обслуживания для своего партнера в соответствии с предложенным планом обслуживания:
- встреча гостей (приветствие; подход к столу; создание первого впечатления; обращение к клиенту; подача меню; встреча в зависимости от количества клиентов).
- прием заказа и обслуживание в процессе еды гостей (меню и его презентация; предложение дополнительных блюд и напитков; ненавязчивое присутствие; личное пространство и частные беседы гостей; правила общения с гостями; подходы к столу, подача блюд и уборка и замена использованных тарелок и приборов).
- расчет и прощание с гостями (расчет по чеку; прощание с гостями; приглашение к повторному посещению).
Задание Сформировать навык контроля менеджером торгового зала качества обслуживания гостей предприятия ресторанного хозяйства официантами. Выполнение задания предполагает определение заведомо неверных действий официантов при подготовке к обслуживанию, предварительной сервировке, непосредственно обслуживания и расчета гостей.
Задание Изучить различные виды меню в зависимости от типа и класса предприятия. Выявить общность и различия между видами меню, дать их краткую характеристику и особенности применения в предприятиях общественного питания (по заданию преподавателя).
Задание По материалам литературных источников и электронных ресурсов подготовить реферативное сообщение по принципам составления меню в заведениях ресторанного хозяйства. В сообщении охарактеризовать основные виды меню и представить алгоритм составления меню.
Выбрать один из видов меню и составить собственный вариант меню, исходя из теоретических знаний согласно заданию преподавателя.
Задание Ознакомиться с видами меню и картами вин, применяемыми на базовых предприятиях общественного питания Луганской народной республики (по заданию преподавателя). Провести анализ соответствия представленного меню требованиям оформления, последовательности блюд, соответствие типу и классу предприятия в соответствии с «Правилами оказания услуг общественного питания». Заполнить таблицу:
Задание .Повторить теоретический материал касательно методов запоминания меню (ассоциативное запоминание, логическое запоминание, гастрономические пары). Практически проработать навыки запоминания меню, определить наиболее быстрый и удобный для себя способ.
Задание .Изучить и практически проработать способы увеличения продаж при обслуживании гостей в предприятиях ресторанного хозяйства (воронка вопросов, реализация блюд из списка, комплектование блюд). Практически проработать навыки увеличения продаж, определить наиболее эффективные способы.
Задание .По представленным материалам литературных источников изучить документальную базу касательно разработок стандартов сервиса на предприятиях ресторанного хозяйства. Подготовить по данной теме доклад с презентацией, где необходимо рассмотреть алгоритм разработки стандартов в ресторанном хозяйстве.
Задание Разработать стандарт предоставления услуг сервиса в конкретном предприятии ресторанного хозяйства Луганской народной республики в соответствии с заданием преподавателя.
Задание. Охарактеризовать одну из крупных мировых гостиничных сетей по вариантам и рассмотреть особенности организации питания на данных предприятиях. Подготовить презентацию и доклад по изученному материалу.
Задание. Составить план организации работы по предоставлению услуг питания в гостинице по вариантам: обслуживание в зале предприятия питания, работа поэтажных буфетов в гостинице, службы обслуживания в номерах гостиниц, прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «залэкспресс».
ЗаданиеИзучить международную систему обозначений организации питания в гостиничных комплексах и других средствах размещения. Проанализировать наиболее популярные подходы к предоставлению услуг питания в зависимости от класса отеля.
ЗаданиеИзучить практику организации питания в гостиничных комплексах и других средствах

размещения Луганской народной республики. Проанализировать наиболее популярные подходы к предоставлению услуг питания в зависимости от класса отеля. Полученные данные представить в виде таблицы.

Задание.Охарактеризовать особенности организации питания на железнодорожном транспорте: в пути и в местах ожидания. Особенности функционирования предприятий, план-схемы размещения оборудования при организации питания в пути, характеристика персонала.

Задание.Охарактеризовать особенности организации питания на водном транспорте. Изучит особенности функционирования предприятий, план-схемы размещения предприятий и оборудования в них, особенности развлекательных программ, характеристика персонала.

ЗаданиеОхарактеризовать особенности организации питания на воздушном транспорте: аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов. Особенности предоставление на борт самолета питания, обслуживание на борту. Виды обедов, уровни обслуживания.

ЗаданиеОхарактеризовать особенности организации питания и обслуживания участников слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостиницах. Изучить мировой опыт организации подобных мероприятий. Разработать рекомендации по организации питания участников конкретного мероприятия, согласно с вариантом.

ЗаданиеОхарактеризовать особенности организации питания и обслуживания на территории торгово-развлекательных центров и рынков. Изучить современные методы предоставления уличной еды посетителям рынков, в том числе крытых. Изучить мировой опыт организации питания в торгово-развлекательных комплексах.

ЗаданиеИзучить теоретический материал по вопросам организации питания и обслуживания в учреждениях лечебно-оздоровительного отдыха по вариантам. Оформить в виде презентации и доклада. Охарактеризовать особенности организации питания в зависимости от контингента питающихся и специализации заведения отдыха. Разработать рекомендации по составлению меню в предприятиях, согласно варианту, если таковое предусмотрено.

ЗаданиеИзучить теоретический материал по вопросам организации банкетов по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить характеристику выбранного банкета, особенности проведения, требования к персоналу, мебели и оборудованию, подбору посуды и инвентаря.

ЗаданиеИзучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов банкетов с рассадкой. Произвести необходимые расчеты для проведения банкета в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и проведения банкета, составит меню, особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении банкета. Рассчитать необходимое количество столов и столового белья для проведения банкета на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

ЗаданиеИзучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов фуршетов. Произвести необходимые расчеты для проведения фуршета в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и проведения банкета, составит меню, особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении банкета. Рассчитать необходимое количество столов и столового белья для проведения банкета на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

ЗаданиеРазработать примеры меню и порядок оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий, посвященных празднованию знаменательных дат, общественных праздников, корпоративных мероприятий.

ЗаданиеИзучить теоретический материал по вопросам организации кейтерингового обслуживания по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить характеристику выбранного вида кейтеринга, особенности проведения, требования к персоналу, мебели и оборудованию, подбору посуды и инвентаря.

ЗаданиеИзучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов кейтеринга. Произвести необходимые расчеты для проведения обслуживания в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и

проведения банкета, учесть вопросы территориального размещения, составить меню, учесть особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении. Рассчитать необходимое количество столов и столового белья на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

ЗаданиеИзучить теоретический материал по вопросам организации досуга по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить современные подходы к развлекательным программам в предприятиях ресторанного хозяйства. Обосновать необходимые составляющие материальнотехнической базы для конкретного мероприятия. Разработать план проведения досугового мероприятия.

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

1. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
2. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
3. Самые известные гостиничные цепи. Франчайзинг. Контракты на управление.
4. Экологическая политика современного отеля.
5. Проблемы туристов с ограниченной подвижностью и решение этих проблем в современном отеле.
6. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства XXI века, посредством высоких информационных технологий.
7. «Пионеры» гостиничной индустрии.
8. Экскурс в историю знаменитых московских гостиниц.
9. Отель XXI века.
10. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
11. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
12. Руководитель гостиничного предприятия XXI века.
13. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
14. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.
15. Самые необычные, оригинальные отели мира. Экстремальный туризм.
16. Лидеры современного гостиничного рынка.
17. Перспективы и тенденции развития гостиничной индустрии г.Москвы.
18. История возникновения гостиничной индустрии в мире.
19. Эволюция гостиничного дела в нашей стране.
20. Системы классификаций отелей в мире.
21. Организация приёма и обслуживания гостей на высшем уровне (VIPобслуживание).
22. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в гостиницах.
23. Жалобы гостей отелей и методы их рационального урегулирования.
24. Технология «Анонимная инспекция» в гостиницах с иностранным менеджментом.

25. Тактика поведения с агрессивными клиентами в гостиницах.
26. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями для достижения индивидуального сервиса в отелях.
27. Технология борьбы с хищениями в гостиницах

Примерные темы рефератов

1. Понятие ресторанного хозяйства и его место в индустрии гостеприимства
2. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства
3. Определение понятия услуга в сфере услуг и предоставления услуги, поставщик, исполнитель и потребитель услуги, группа однородных услуг, подгруппа однородных услуг, вид услуг. Особенности и виды услуг предприятий ресторанного хозяйства
4. Характеристика ресторана (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации).
5. Характеристика столовой (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
6. Характеристика кафе и кафе-бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
7. Характеристика предприятий быстрого обслуживания (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
8. Характеристика кафетерия, закусочной, бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
9. Типы помещений для посетителей, их виды, назначение, особенности размещения и функционирования.
10. Оборудование и мебель торговых залов. Характеристика мебели и оборудования
11. Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Основные виды обслуживания
12. Классификация форм самообслуживания и их характеристика. Структура процесса самообслуживания Классификация форм обслуживания официантами и их характеристика. Структура процесса обслуживания официантами.
13. Классификация столовой посуды по виду материала, по функциональному назначению, по применению.
14. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность.
15. Общая характеристика методов и форм обслуживания
16. Понятие и виды сервировки стола в ПРХ. Основные правила сервировки стола в ПРХ
17. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующий посуду, приборы и т.д.
18. Характеристика меню предприятий ресторанного хозяйства. Требования к оформлению, значение для предприятия, ответственные за составление и соблюдение.
19. Технология подачи напитков и принципы эногастрономии.
20. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Типы предприятий ресторанного хозяйства при гостиницах. Особенности оплаты гостями услуг.
21. Формы организации питания при гостиницах. Виды и организация завтраков при гостиницах.
22. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Организация обслуживания «шведский стол», ускоренных видов питания.
23. Особенности обслуживания питанием в номерах гостиничного предприятия. Правила предоставления услуг.
24. Особенности организации обслуживания потребителей в пути. Особенности питания путешествующих, основные подходы к организации питания, типы

предприятий питания, особенности функционирования.
25. Обслуживание организованных групп туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Документы для питания туристов.
26. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Услуги питания в пути следования. Организация и режим питания на маршруте. Особенности организации питания в походе.
27. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Особенности организации питания в зависимости от вида туризма.
28. Организация обслуживания участников культурных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
29. Организация обслуживания участников гражданских мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
30. Организация обслуживания участников спортивных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами.
31. Требования к заведениям ресторанного хозяйства и их услугам на территории рынков или торговых комплексов. Типы предприятий, ассортимент продукции, методы обслуживания.
32. Организация питания и досуга в торгово-развлекательных комплексах. Виды ТРК, типы предприятий ресторанного хозяйства, способы и методы обслуживания, характеристика меню.
33. Организация питания потребителей в санаториях, пансионатах, базах отдыха
34. Особенности организации обслуживания банкетов и приемов. Классификация банкетов и приемов в зависимости от различных признаков. Организация подготовительной работы к проведению банкетов
35. Особенности организации обслуживания банкетов и приемов. Организация обслуживания банкетов с размещением за столом с частичным обслуживанием официантами: подготовительные работы, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
36. Особенности организации проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами: подготовительные работы, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
37. Особенности организации проведения официального банкета-приема по протоколу: основные требования к организации, порядок размещения гостей, методы обслуживания, правила подачи блюд, особенности меню.
38. Виды банкетов-приемов, их классификация и краткая характеристика.
39. Особенности проведения банкета-фуршет: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции
40. Организация проведения банкета-коктейль: подготовительные работы, , правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
41. Характеристика комбинированных банкетов: подготовительные работы, , правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
42. Организация обслуживания потребителей по типу «шведского стола» или «шведской линии»: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
43. Особенности обслуживания тематических мероприятий: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд,ассортимент продукции.
44. Классификация кейтерингового обслуживания. Обслуживание потребителей при предоставлении кейтеринговых услуг.
45. Материально–техническое обеспечение кейтерингового обслуживания.

Характеристика персонала кейтерингового обслуживания.
46. Подготовка к повседневному кейтеринговому обслуживанию: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
47. Подготовка к праздничному кейтеринговому обслуживанию: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
48. Нормативная техническая документация функционирования ресторанов.
49. Понятие устава предприятия ресторанного хозяйства и его характеристика
50. Документация для функционирования предприятий ресторанного хозяйства в современных экономических условиях
51. Понятие нормирования труда в ресторанном хозяйстве.
52. Основные нормы учета трудозатрат в ресторанном хозяйстве
53. Системный подход к нормированию труда и способы его внедрения
54. Понятие и виды персонала ресторанного хозяйства
55. Документы, нормирующие работу персонала ресторанного хозяйства
56. Понятие кадрового планирования в ресторанном хозяйстве
57. Понятие и виды спроса предприятия ресторанного хозяйства
58. Значение изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
59. Методы изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
60. Понятие оперативного планирования предприятий ресторанного хозяйства
61. Основные этапы оперативного планирования в предприятиях ресторанного хозяйства
62. Нормативная документация для проведения оперативного планирования на предприятиях ресторанного хозяйства
63. Меню как механизм продаж в предприятиях ресторанного хозяйства
64. Методы анализа меню предприятий ресторанного хозяйства
65. Понятие и виды материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
66. Документальное оформление материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
67. Инвентаризация как способ сохранения материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства
68. Понятие рациональной организации труда на предприятиях ресторанного хозяйства
69. Научная организация труда и ее характеристика в предприятиях ресторанного хозяйства
70. Рабочее время сотрудников предприятия ресторанного хозяйства и методы его изучения

Методические рекомендации по написанию реферата**, требования к оформлению**

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. - Выравнивание текста по ширине. - Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание. - Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. - Подчеркивать заголовки не допускается. - Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно составлять 1 пробел. - Название каждой части в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Параграфы (подразделы) располагаются друг за другом. - В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац. - Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или

нумерованного списка. - Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами. - Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3». - Номер страницы на титульном листе и на содержании не проставляется! - Номера страниц проставляются в центре верхней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. - Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ источника в списке литературы; стр.]. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. При написании реферата используется научный стиль изложения

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.

Структура реферата включает: 1) титульный лист, 2) содержание, 3) введение, 4) основная часть 5) заключение, 6) список литературы, 7) приложение (необязательная часть) Структура работы должна быть четкой, обоснованной таким образом, чтобы была видна логика решения проблемы. Каждую новую часть следует начинать с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: содержанию, введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Титульный лист содержит: 1) полное название учебного заведения; 2) название кафедры, на которой выполнялась работа; 3) наименование вида работы, дисциплины и темы; 4) данные об исполнителе с указанием фамилии, имени, отчества, номера студенческой группы; 5) указание должности лица, принявшего работу, его фамилии и инициалов; 6) год выполнения работы.

Содержание В содержании приводится перечень всех частей работы с указанием номера страницы. Названия частей работы в тексте и содержании должны совпадать. Для нумерации разделов используется простая иерархическая система на основе арабских цифр. Первой страницей реферата является титульный лист, на котором номер страницы не принято ставить. Второй страницей реферата является содержание (на нем также номер не проставляется). Таким образом, нумерация страниц начинается с титульного листа, НО номера страниц начинают проставлять только с Введения. Номер страницы проставляется в ее верхней части по центру.

Введение к работе требует обязательное отражение в нем следующих пунктов: 1) введение в тему (проблему) работы; 2) обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики; 3) определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач; обзор литературы по данной теме; 4) определение границ исследования (предмет, объект); 5) краткое описание использованных при написании работы источников Объем введения – 1-2 страницы

Основная часть За введением следует основная часть, в которой следует выделять смысловые подразделения, т.е. структурировать его. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему. В конце каждого раздела основной части необходимо дать краткие выводы. Объем основной части – 12-17 страниц Заключение В заключении необходимо суммировать все те выводы и научные достижения, которые были сделаны в работе, а также определить направления для дальнейших исследований в данной сфере. Объем заключения – 1-2 страницы.

Список литературы Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: - фамилия и инициалы автора; - наименование; - издательство; - место издания; - год издания. Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: - законодательные акты; - постановления Правительства; - нормативные документы; - статистические материалы; - учебная литература – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора; - периодические издания (газеты, журналы); - интернет-сайты.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 4 **семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой документ является главным правовым основанием для создания и функционирования гостиничного предприятия?

А) Штатное расписание
Б) Должностная инструкция
В) Устав организации
Г) Правила внутреннего трудового распорядка

Правильный ответ: В)

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой путь развития характерен для европейской гостиничной индустрии второй половины XX века?

А) Экстенсивный
Б) Интенсивный
В) Изолированный
Г) Спонтанный

Правильный ответ: Б

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. **Что понимается под технологическим циклом обслуживания в гостинице?**

А) Процесс уборки номерного фонда
Б) Последовательность взаимосвязанных операций от момента обращения гостя до его выезда из отеля
В) Ремонт и техническое обслуживание номерного фонда
Г) Составление финансовой отчетности за отчетный период

Правильный ответ: Б

4. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. **Какая из перечисленных служб относится к основным (производственным) службам гостиничного предприятия?**

А) Служба главного инженера
Б) Служба приема и размещения
В) Отдел маркетинга и продаж
Г) Бухгалтерия

Правильный ответ: Б)

5. Установите последовательность. Процесс уборки номерного фонда (текущая уборка) Установите логическую последовательность действий горничной при уборке выездного номера:

1. Проветривание помещения
2. Смена постельного белья и полотенец
3. Санитарная обработка ванной комнаты и санузла
4. Влажная уборка поверхностей и пола, вынос мусора

Правильная последовательность: 1 — 3 — 2 — 4

6. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостя

Установите правильный порядок этапов работы с гостем при заезде:

1. Регистрация и оформление документов (анкетирование, выдача ключа)
2. Бронирование номера (предварительный заказ)
3. Встреча гостя у входа и доставка багажа
4. Провоцирование в номер и ознакомление с его обустройством

Правильная последовательность: 2 — 3 — 1 — 4

7. Установите правильную последовательность Этапы развития классификации гостиниц

Расположите исторические или организационные этапы в хронологической последовательности:

1. Появление стандартизированных мировых систем классификации (звезды)
2. Возникновение придорожных постоялых дворов и таверн (античность и средневековье)
3. Строительство крупных многоэтажных отелей-паласов (XIX век)
4. Развитие концепции эко-отелей и цифровизации (смарт-отели) XXI века

Правильная последовательность: 2 — 3 — 1 — 4

8. Установите соответствие. **Сопоставьте службы гостиницы и их основные функции**

А) Служба приема и размещения (Front Office)

Б) Служба номерного фонда (Housekeeping)

В) Служба питания и напитков (F&B)

Г) Инженерно-техническая служба

1. Уборка номеров, смена белья и поддержание чистоты в публичных зонах.
2. Бронирование номеров, встреча, регистрация и расчет гостей.
3. Организация работы ресторанов, баров и обслуживание в номерах (room service).
4. Обслуживание систем водоснабжения, отопления, вентиляции и лифтового хозяйства.

Ответ: А–2, Б–1, В–3, Г–4

9. Установите соответствие Сопоставьте категории гостиниц (по системе звезд) и характерные минимальные требования

А) 1 звезда (*)

Б) 3 звезды (***)

В) 5 звезд (*****)

1. Наличие ресторана, широкий спектр дополнительных услуг (консьерж, SPA, бизнес-центр), круглосуточное обслуживание в номерах.
2. Обязательный санузел в каждом номере, телевизор, телефон, наличие службы питания (хотя бы завтрак), ежедневная уборка.
3. Ограниченный набор услуг, площадь номера меньше, санузел может быть один на несколько номеров (в некоторых классификациях эконом-формата).

Ответ: А–3, Б–2, В–1.

10.**Установите соответствие Сопоставьте технологические этапы работы с гостем и их содержание**

А) Предориентационный (до заезда)

Б) Основной (проживание)

В) Заключительный (выезд)

1. Оформление выезда (checkout), расчет, выдача счета, доставка багажа.
2. Бронирование номера, уточнение особых пожеланий гостя.
3. Предоставление услуг размещения, питания, уборки и оперативное решение текущих запросов.

Ответ: А–2, Б–3, В–1.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

11. Установите правильную последовательность Расположите в правильном порядке этапы обучения персонала гостиницы безопасным методам труда.

1. Проведение вводного инструктажа
2. Стажировка на рабочем месте
3. Первичный инструктаж на рабочем месте
4. Проверка знаний и допуск к самостоятельной работе

Правильная последовательность: 1 → 3 → 2 → 4

12. Установите правильную последовательность действий горничной при уборке номера с использованием химических средств.

1. Надеть резиновые перчатки
2. Развести моющее средство согласно инструкции
3. Проветрить помещение
4. Приступить к уборке

Правильная последовательность: 3 → 1 → 2 → 4

13. Установите соответствие: между вредным фактором и источником его возникновения в гостинице.

Колонка А (Вредный фактор)	Колонка Б (Источник)
1. Повышенная температура	А. Моющие и дезинфицирующие средства
2. Химические вещества	Б. Кухонное оборудование, печи
3. Физические перегрузки	В. Перемещение тяжелого белья, матрасов

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

14. Установите соответствие между профессией в гостинице и категорией работ по тяжести.

Колонка А (Профессия)	Колонка Б (Категория работ)
1. Горничная	А. Легкая работа (I категория)
2. Администратор	Б. Работа средней тяжести (II категория)
3. Бухгалтер	В. Тяжелая работа (III категория)

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-А

15. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Администратор гостиницы работает за компьютером 8 часов в день. Какие требования к организации рабочего места должны соблюдаться?

А. Никаких особых требований нет

Б. Должно быть эргономичное кресло, правильное расположение монитора, нормальная освещенность

В. Достаточно обычного стула

Г. Можно работать за любым столом

Правильный ответ: Б

16. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какие работы относятся к работам повышенной опасности в гостиничном хозяйстве?

А. Уборка номеров

Б. Работа на высоте при мытье окон и фасадов

В. Работа администратора на ресепшн

Г. Консультирование гостей

Правильный ответ: Б

17. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Каким документом оформляется выполнение работ повышенной опасности?

А. Приказом руководителя
Б. Нарядом-допуском
В. Актом выполненных работ
Г. Договором подряда
Правильный ответ: Б

18. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какие средства индивидуальной защиты (СИЗ) обязана выдавать горничным администрация гостиницы?

А. Только спецодежду
Б. Только перчатки
В. Резиновые перчатки, спецодежду, спецобувь
Г. СИЗ не обязательны для горничных
Правильный ответ: В

20. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какая категория работ по тяжести относится к работе повара в ресторане при гостинице?

А. Легкая
Б. Средней тяжести
В. Тяжелая
Г. Особо тяжелая
Правильный ответ: Б

ПК-2 Способен оказывать услуги в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями потребителей

21. Установите правильную последовательность обслуживания гостя-иудея в священную субботу (Шаббат)

Представьте, что ортодоксальный иудей проживает в отеле в субботу. Расставьте действия персонала по степени срочности и правильности (от подготовки до выезда):

А) Отключить электронный замок на двери номера и выдать гостю обычный механический ключ.
Б) Выключить датчики движения на свет в коридоре и автоматические двери на входе по просьбе гостя.
В) Предложить гостю холодные закуски или блюда, приготовленные строго до вечера пятницы, так как зажигать огонь нельзя.
Г) Помочь гостю вызвать механический лифт или проводить по лестнице, чтобы ему не пришлось нажимать на кнопки.

Ответ: Б ➔ А ➔ Г ➔ В

22. Установите правильную последовательность подготовки номера к заезду соблюдающего мусульманина (традиции Ислама)

Расположите действия сотрудников отеля в правильном порядке, начиная с самого первого шага:

А) Положить в шкаф чистый молитвенный коврик (саджаду).
Б) Убрать из мини-бара весь алкоголь и свиносодержащие продукты.
В) Определить направление на Мекку (Киблу) и наклеить незаметный указатель (стрелку) на потолок или стену.
Г) Проверить наличие гигиенического душа или кувшина для подмывания (афтафы) в ванной комнате.

Ответ: Б ➔ Г ➔ В ➔ А

23. **Установите** соответствие **Сопоставьте требования гостей с их культурными и религиозными традициями.**

К каждой цифре из левого столбца подберите правильную букву из правого столбца.

Требование гостя / Услуга в отеле	**Этнокультурная группа / Традиция**
1. Наличие Корана, коврика для моления и указателя направления на Мекку (Киблы) в номере.	**А.** Традиции гостей из Китая (влияние Фэн-шуй).

2. Отдельные зоны для мужчин и женщин в СПА, отсутствие свинины и алкоголя в меню.	**Б.** Иудейские традиции (Кошер).
3. Раздельное хранение и приготовление мясных и молочных продуктов на кухне.	**В.** Мусульманские традиции (Халяль).
4. Избегание заселения в номера с цифрой 4, наличие чая хорошего качества и термоса с горячей водой.	**Г.** Индуистские традиции (Вегетарианство).
5. Полностью вегетарианское меню (без мяса, рыбы и яиц), предложение блюд с карри.	**Д.** Традиции исламского этикета.

Правильный ответ 3Б → 1В → 4А → 5Г →2Д

24. Установите соответствие **Сопоставьте особенности национального этикета и правила поведения для персонала.**

Как сотруднику отеля правильно общаться с гостями из разных стран?

Действие персонала	Особенность национальной культуры
1. Подавать и принимать документы, визитки или ключи строго двумя руками с легким поклоном.	**А.** Гости из США и стран Европы.
2. Не прикасаться к голове ребенка, не использовать левую руку для передачи вещей.	**Б.** Гости из стран Азии (Япония, Китай).
3. Обращаться строго по титулу или фамилии, соблюдать вежливую дистанцию, избегать панибратства.	**В.** Гости из Индии и стран Юго-Восточной Азии.
4. Широко улыбаться, поддерживать зрительный контакт, общаться непринужденно и дружелюбно.	**Г.** Гости из Германии и Великобритании.

Правильный ответ 1Б — 2В — 4А — 3Г

25. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Как должен поступить отельер, если религиозный гость просит указать направление на Мекку (Киблу)?

А) Отказать, так как это нарушает правила отеля

Б) Предоставить компас, специальный коврик или показать направление (в современных отелях часто есть указатель на потолке или в тумбочке)

В) Посоветовать гостю найти информацию в интернете самостоятельно

Г) Переселить гостя в другой номер

Правильный ответ Б

***26*. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какое правило является главным при общении с клиентом любой культуры или религии?**

А) Навязывание традиций своей страны

Б) Проявление уважения, вежливости и толерантности

В) Игнорирование особенностей клиента

Г) Избегание любого контакта

Правильный ответ: Б)

27. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Программа питания «Халяль» (Halal) предназначена для представителей какой религии?

А) Христианство

Б) Буддизм

В) Ислам

Г) Иудаизм

Правильный ответ: в)

28. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой день недели считается священным (шаббат) в иудаизме, когда действуют строгие правила по ограничению работы и бытовых действий?

А) Пятница (с вечера) по субботу (до вечера)

Б) Воскресенье

В) Понедельник
Г) Среда

Правильный ответ: а)

29. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что означает термин «Кошерное меню»?

А) Традиционные блюда японской кухни
Б) Пища, приготовленная по строгим еврейским религиозным законам
В) Исключительно вегетарианская еда
Г) Блюда, приготовленные без использования соли

Правильный ответ: б)

30. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Если гость-буддист просит скорректировать меню, какое требование чаще всего он имеет в виду?

А) Полное исключение свинины
Б) Вегетарианские или веганские блюда (отказ от мяса животных)
В) Отказ от употребления пищи после захода солнца
Г) Подача блюд только в сыром виде

Правильный ответ: б)

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:

Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1.Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2.Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7.Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8..Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10..Классификации номерного фонда. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
12.Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13.Выбор технологического процесса в гостинице.
14.Анализ гостиничных технологий
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17.Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.
20. Стратегии в индустрии гостеприимства.
21.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23.Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24.Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25.Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.

27.Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28.Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29.Формирование сбытовой стратегии.
30..Каналы сбыта гостиничного продукта.
31..Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства
32.Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
33.Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта.
Сегментирование туристического рынка.
34.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
35..Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
37.Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42.Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
44.Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45.Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
47..Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
49.Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
50.Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
51..Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
52..Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
54.Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
56. Управленческая структура современного отеля.
Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.

59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
60. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
62 Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
69. Структура управления гостеприимством.
70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
71.Технология работы с гостями гостиницы и предприятия питания, имеющими ограниченные физические возможности
72.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
73. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
74. Виды дополнительных услуг. Оплата дополнительных услуг.
75. Классификация и типизация предприятий питания.
76.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
77. Технологии обслуживания на предприятиях сферы питания.
78.Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
79.Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
80.Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного и ресторанного продукта.
81.Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.
82. Нормативно-правовое регулирование безопасности труда на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
83. Методы обеспечения безопасности технологических процессов на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
84. Методы обеспечения безопасности при обслуживании гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
85. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.

1. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях
2. Технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях
3. Продолжительность испытательного срока, установленная для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом
4. Тематика тренингов для персонала высококлассных гостиниц
5. Стандарты внешнего вида работника гостиничного бизнеса
32
6. Стандарты поведения работника гостиничного бизнеса
7. Нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
8. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом
9. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к первому квалификационному уровню
10. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся ко второму квалификационному уровню
11. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к

третьему квалификационному уровню
12. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к первому квалификационному уровню
13. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся ко второму квалификационному уровню
14. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к третьему квалификационному уровню
15. Основные должностные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения
16. Основные должностные обязанности сотрудника отдела бронирования гостиницы
17. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
18. Классификация номерного фонда, согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
19. Факторы, влияющие на организационно-управленческую структуру гостиницы
20. Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
21. Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
22. Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
23. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
24. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
25. Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
26. Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
27. Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
28. Понятие «Технология». Основной технологический процесс гостиничного обслуживания
29. Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
30. Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
31. Каналы и источники получения гостиницей заявок на размещение
32. Типы бронирования в гостиницах
32. Суть гарантированного бронирования
33. Суть негарантированного бронирования
34. Овербукинг (сверхбронирование)
35. Технология подтверждения бронирования
36. Технология аннуляции бронирования
37. Технологические документы, связанные с формальностями по бронированию
38. Технология работы с жалобами гостей отеля
39. Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
41 Понятие «услуга». Специфические черты «услуги»
42. Структура уровней «гостиничного продукта»
43. Понятие «стандарт»
44. Международные стандарты обслуживания в гостиницах
45. Цели системы взаимозаменяемости в гостиницах
46. Правила поведения сотрудников гостиницы в чрезвычайных,

нестандартных ситуациях
47. Направления в области контроля и оценки работы подчиненных в
высококлассных гостиничных предприятиях

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;
- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до

промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– визуально-кинестетические; – аудио-визуальные; – аудиально-кинестетические; – аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются