

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Учебно-
методического совета
от «15» мая 2024 г.,
протокол № 7

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.02.02 ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ
УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.03.02 Туризм

Профиль

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения *очная/заочная*

Симферополь, 2024

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства разработана для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУ ВО РК «КУКИИТ» от «29» мая 2024 г., протокол № 5, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. №516. Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.06.2017г. Регистрационный №47223.

Рабочая программа дисциплины разработана:
старший преподаватель кафедры туризма

/Е. А. Тропина/

Рабочая программа дисциплины рассмотрена
и одобрена на заседании кафедры туризма
от «25» апреля 2024 г., протокол № 9
Зав. кафедрой туризма

/Э. Э. Ибрагимов/

ПРЕДСТАВИТЕЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ
Согласовано:

ООО ТК «Спарта Крым»
Заместитель директора



/К. А. Загуменная/

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета Университета
от «15» мая 2024 г., протокол № 7

Председатель  /Л.Ф. Ващенко/

Секретарь  /М.С. Юсупова/

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства» является частью основной образовательной программы бакалавриата по направлению 43.03.02. «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Цель дисциплины.

Подготовить специалиста, обладающего профессиональными знаниями и компетенциями в области технологии обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства, имеющего представление о современных технологических процессах обслуживания гостей в средствах размещения и на предприятиях общественного питания.

Задачи дисциплины:

Подготовить специалистов, владеющих знаниями теоретических и практических основ деятельности в индустрии гостеприимства;

сформировать мировоззрение, соответствующее закономерностям и принципам индустрии гостеприимства;

приобщить к изучению технологий обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства;

дать представление об основных принципах организации и технологиях деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 4 зачётные единицы (далее – з. е.), 144 часа.

Для очной формы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02. Туризм аудиторные занятия – 76 часов, самостоятельная работа – 32 часа, экзамен – 36 часов.

Для заочной формы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02. Туризм аудиторные занятия – 22 часов, самостоятельная работа – 113 часов, экзамен – 9 часов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

Шифр компетенции	Знать	Уметь	Владеть
УК-8: способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	способы и особенности создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	методами создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ПК-1: уметь реализовывать процесс управления персоналом предприятия, готовность к принятию решений в сфере руководства деятельностью организации с учетом эффективного обоснования, при этом	особенности процесса управления персоналом, принятия решений в сфере руководства деятельностью организации с учетом эффективного обоснования, социальные	реализовывать навыки управления персоналом предприятия, осуществлять практические действия в сфере руководства деятельностью организации с учетом эффективного их	методами управления персоналом предприятия, методами принятия решений в сфере руководства

учитывать социальные направления государственной политики.	направления государственной политики	обоснования, уметь учитывать социальные направления государственной политики в процессе принятия управленческих решений	
--	--------------------------------------	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ОПОП	Учебный блок
Б1	Дисциплины (модули)
Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
ДВ.02.02	Технология организации деятельности предприятий питания

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

Для очной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		76							76	
в том числе										
Лекции (Л)		36							36	
Практические занятия (Пр)		40							40	
Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)		32							32	
Промежуточная аттестация										
Зачёт (Зач)										
Экзамен (Экз)		36							36	
Курсовая работа (Кур)										
Общая трудоемкость	4 з. ед.	144							144	

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		20							22	
в том числе										
Лекции (Л)		10							10	
Практические занятия (Пр)		10							12	
Самостоятельная работа студента (СРС) (всего)		120							113	
Промежуточная аттестация										
Зачет (Зач)										
Экзамен (Экз)									9	
Курсовая работа (Кур)										
Общая трудоёмкость	4 з. ед.	144							144	

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на

них количества астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	Сущность, становление и развитие индустрии гостеприимства	<p>1.1. Введение в дисциплину «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства».</p> <p>Цель, задачи и компетенции дисциплины. Основные понятия и определения. Понятие технологии. Производственные и социальные технологии. Сущность гуманитарных технологий. Понятие индустрии гостеприимства в работах отечественных и зарубежных авторов. Структура индустрии гостеприимства. Предпосылки развития индустрии гостеприимства. Этапы процесса обслуживания в гостинице. Технологический цикл обслуживания гостей (клиентов) гостиницы. Базовые, ключевые и ведущие технологии. Основные технологические процессы в сфере общественного питания. Этапы обслуживания в сфере общественного питания.</p> <p>1.2. Тема 2. Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.</p> <p>Эволюция гостеприимства. Основные термины и определения. Этапы развития гостиничной индустрии. Индустрия гостеприимства в период античности, в эпоху средневековья. Предпосылки и тенденции развития. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. Развитие индустрии гостеприимства в Европе, на Руси, на Востоке. Странноприимные дома, хосписы, приюты, постоялые дворы, ямы. Особенности развития гостиничного дела в США. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. Типы управления гостиничными предприятиями за рубежом. Гостиничные цепи (сети). Независимые гостиницы. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства: международный и отечественный опыт. Классификация и сертификация гостиниц и гостиничных услуг. Законодательное регулирование деятельности гостиниц в Российской Федерации. Основные нормативные документы в гостиничной индустрии. Тенденции развития гостиничных предприятий.</p>

		<p>1.3. Тема 3. Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения: по назначению, размеру, месторасположению. Подходы к классификации средств размещения в различных странах. Системы классификации гостиниц по уровню комфорта. Мировая практика и отечественная практика. Классификация гостиниц в Германии. Классификация гостиниц в Великобритании. Классификация гостиниц во Франции. Классификация гостиниц в Греции и Индии. Классификация гостиниц в США. Классификация гостиниц в Италии и Испании. Классификация гостиниц в Китае. Европейская система классификации. Система классификации объектов туристской индустрии Российской Федерации.</p>
2	Технологии обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства	<p>2.1. Тема 4. Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Технологии обслуживания в гостинице. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. Типовые организационные структуры гостиничных предприятий. Внутренние и внешние службы и отделы гостиницы. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения, проблемы модернизации гостиничного фонда. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. Инженерные системы и оборудование.</p> <p>2.2. Тема 5. Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).</p> <p>Состав и структура службы приема и размещения. Функции службы. Кадровый состав и должностные обязанности. Основные технологические процессы. Фазы обслуживания. Организация процесса бронирования (резервирования). Прием и размещение гостя: основные правила. Прием оплаты за основные и дополнительные услуги. Выбытие гостя: окончательный расчет и прием номера.</p> <p>2.3. Тема 6. Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).</p> <p>Состав и структура службы обслуживания номерного фонда (СЭНФ). Кадровый состав и должностные обязанности. Функции службы. Служба горничных. Виды помещений и типы номеров. Виды уборочных мероприятий. Последовательность проведения уборки. Бригадный и индивидуальный метод работы. Оснащение номеров. Контроль качества. Бельевой цикл гостиницы.</p>

		<p>2.4. Тема 7. Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице. Платные и бесплатные услуги. Работа сервисного бюро. Организация бытового обслуживания в гостинице. Транспортное обслуживание в гостиницах. Предоставление экскурсионных и туристических услуг. Организация анимационного сервиса. Услуги конгресс-центров. Конференц-сервис в гостиницах. Спортивные и оздоровительные услуги курортных отелей. Технологии предоставления услуг питания. Типология предприятий питания в гостинице. Обслуживание питанием в номерах гостиницы (рум-сервис).</p>
3	<p>Основы организации деятельности предприятий питания как части индустрии гостеприимства</p>	<p>3.1. Тема 8. Современное состояние и перспективы развития сферы общественного питания</p> <p>Сущность общественного питания. Терминология и понятийный аппарат сферы общественного питания. Характерные черты сферы питания. Основные направления развития отрасли. Типология предприятий питания. Классификация предприятий питания. Особенности рынка услуг предприятий питания. Состояние и тенденции развития сферы питания в России. Особенности организации сферы питания в развитых странах.</p> <p>3.2. Тема 9. Организация и регулирование деятельности предприятий питания.</p> <p>Виды услуг питания. Правила оказания услуг питания. Разрешительная процедура в сфере питания. Сертификация и лицензирование деятельности в области производства и оборота алкогольной продукции. Открытие предприятия общественного питания. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий сферы общественного питания.</p> <p>3.3. Тема 10. Основные технологии производства продукции предприятий общественного питания.</p> <p>Понятие и сущность технологий в сфере общественного питания. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса. Виды основных технологических процессов: гидромеханический, термический, механический, биохимический. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков</p> <p>3.4. Тема 11. Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.</p> <p>Физиологические принципы построения пищевых рационов. Основные подходы к формированию рационов питания. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Учет возрастных особенностей. Современные школы питания и их характеристика. Основные принципы диетического и лечебно-профилактического питания. Организация питания в санаториях и профилакториях</p>

		<p>3.5. Тема 12. Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Виды услуг питания в гостиничных предприятиях. Виды завтраков. Типы питания в отелях. Организация шведского стола. Организация бортового питания на воздушном, водном и железнодорожном транспорте. Организация досуга в предприятиях питания: шоу-программы, музыкальные программы, караоке и др. Организация анимационных программ и мастер-классов. Особенности туристического питания. Организация гастрономических туров. Организация дегустаций.</p>
4	Технологии обслуживания в сфере общественного питания	<p>4.1. Тема 13. Услуги общественного питания.</p> <p>Виды услуг общественного питания. Общие требования к услугам общественного питания. Процесс обслуживания. Условия обслуживания. Услуги питания. Услуги по изготовлению продукции общественного питания. Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию. Услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров. Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги. Прочие услуги общественного питания. Услуги по организации доставки продукции общественного питания. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания.</p> <p>4.2. Тема 14. Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.</p> <p>Формы, виды и методы обслуживания, их характеристика. Самообслуживание: полное самообслуживание, частичное самообслуживание. Обслуживание потребителей официантами: полное обслуживание официантами, частичное обслуживание официантами. Обслуживание потребителей за стойками. Обслуживание потребителей за прилавками. Обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания по их заказам. Формы обслуживания в барах. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Организация банкетов. Виды банкетных мероприятий. Классификация и типизация предприятий питания. Вендинг. Кейтеринг. Требование к выездному обслуживанию (кейтеринг). Организация бортового питания.</p> <p>4.3. Тема 15. Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.</p> <p>Национальные особенности и традиции питания. Факторы, формирующие традиции питания. Кухни народов мира. Краткая характеристика европейской, азиатской кухни. Учет национальных особенностей и традиций питания при организации питания туристов. Традиции питания и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.</p>

	<p>4.4.Тема 16. Маркетинг услуг питания.</p> <p>Реклама и мероприятия по стимулированию сбыта в предприятиях общественного питания. Технологии продаж в зале ресторана. Продвижение при помощи Интернет. Интерьер и дизайн ресторана. Рекламная функция меню. Виды меню. Оформление меню. Консалтинг в сфере общественного питания.</p>
--	--

5.2 Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов учебных занятий (очная форма обучения/заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/ заочная форма				
		всего	в том числе			
			Лек	Пр	СРС	кон тро ль
1	Раздел 1. Сущность, становление и развитие индустрии гостеприимства	22/31	8/2	8/2	6/27	
	Тема 1. Введение в дисциплину «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»	6/9	2/0	2/0	2/9	
	Тема 2. Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.	6/11	2/2	2/0	2/9	
	Тема 3. Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	10/11	4/0	4/2	2/9	
2	Раздел 2. Технологии обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства	30/32	10/2	12/2	8/28	
	Тема 4. Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	6/8	2/2	2/0	2/6	
	Тема 5. Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	10/6	4/0	4/0	2/6	
	Тема 6. Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).	6/10	2/0	2/2	2/8	
	Тема 7. Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения.	8/8	2/0	4/0	2/8	
3	Раздел 3. Основы организации деятельности предприятий питания как части индустрии гостеприимства	30/34	10/2	10/4	10/28	
	Тема 8. Современное состояние и перспективы развития сферы общественного питания	6/6	2/0	2/0	2/6	
	Тема 9. Организация и регулирование деятельности предприятий питания.	6/5	2/0	2/0	2/5	
	Тема 10. Основные технологии производства продукции предприятий общественного питания.	6/5	2/0	2/0	2/5	

	Тема 11. Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.	6/8	2/0	2/2	2/6	
	Тема 12. Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.	6/10	2/2	2/2	2/6	
4	Раздел 4. Технологии обслуживания в сфере общественного питания	26/38	8/4	10/4	8/30	
	Тема 13. Услуги общественного питания.	6/8	2/2	2/0	2/6	
	Тема 14. Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.	8/10	2/2	4/0	2/8	
	Тема 15. Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.	6/10	2/0	2/2	2/8	
	Тема 16. Маркетинг услуг питания.	6/10	2/0	2/2	2/8	
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	36/9				36/9
	Итого часов	144/144	36/10	40/12	32/113	36/9

5.4. Содержание программы по темам и видам занятий

5.4.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Введение в дисциплину «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»	Л-2 ч. Пр-2 ч.	Лекция 1 1. Цель, задачи и компетенции дисциплины. 2. Основные понятия и определения дисциплины. 3. Понятие и сущность технологий индустрии гостеприимства Практическое занятие 1 Практическое задание. Составить профиль малой гостиницы.
2	Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 2 1. Эволюция гостеприимства. 2. Основные термины и определения индустрии гостеприимства. 3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. Практическое занятие 2 Практическое задание. Заполнить таблицу исходя из результатов и выгод гостеприимного обслуживания. Подготовить доклад-презентацию о гостиничных цепях (сетях) функционирующих на международном и внутреннем гостиничном рынке.

3	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	Л-4ч. Пр-4ч.	<p>Лекция 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация средств размещения ЮНВТО. 2. Типология средств размещения в РФ. 3. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. <p>Лекция 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Национальные системы классификации гостиниц. 2. Особенности национальных систем классификации гостиниц Европы. 3. Классификация гостиничных предприятий в Америке. <p>Практическое занятие 3 Практическое задание. Составить презентацию о необычных гостиницах мира и России.</p> <p>Практическое занятие 4. Практическое задание. Составить презентацию о существующих системах классификации гостиниц в различных странах мира.</p>
4	Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения	Л-2ч. Пр-2ч.	<p>Лекция 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. 2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. 3. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. 4. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания. <p>Практическое занятие 5 Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру отеля. Определить основные функции служб и отделов отеля. Охарактеризовать предметно-пространственную среду гостиничного здания.</p>
5	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	Л-4ч. Пр.-4ч.	<p>Лекция 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура и требования к персоналу СПиР. 2. Функции службы приёма и размещения (СПиР) в гостинице 3. Отдел бронирования и его функции <p>Лекция 7.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кадровый состав СПиР и должностные обязанности сотрудников СПиР. 2. Основные технологические процессы СПиР. 3. Учётные документы и документооборот СПиР гостиницы в РФ. <p>Практическое занятие 6 Практическое задание. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру СПиР отеля.</p>

			<p>Охарактеризовать основные функции отделов и сотрудников службы.</p> <p>Практическое занятие 7 Практическое задание. Заполнить документацию СПиР. Рассчитать стоимость проживания в гостинице, заполнить таблицу.</p>
6	Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).	Л-2ч. Пр-2ч.	<p>Лекция 8</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура, персонал и функции хозяйственный службы (Housekeeping department) 2. Характеристика номерного фонда гостиницы, его комплектация и оснащение. 3. Виды и технология уборочных мероприятий. 4. Контроль качества уборки и содержания номеров 5. Организация бельевого хозяйства гостиницы. <p>Практическое занятие 8 Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.</p>
7	Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения.	Л-2ч. Пр-4ч.	<p>Лекция 9</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице. 2. Основные тенденции и технологии организации предоставления дополнительных услуг в гостинице 3. Организация бытового обслуживания в гостинице. 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. 5. Услуги конференц-сервиса. <p>Практическое занятие 9 Практическое задание. Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в гостинице. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы.</p> <p>Практическое занятие 10 Практическое задание. Составить план и смету мероприятия в сфере MICE в конгресс-отеле (конгресс-центре).</p>
8	Современное состояние и перспективы развития сферы общественного питания	Л-2ч. Пр-2ч.	<p>Лекция 10</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности рынка услуг предприятий питания. 2. Классификация предприятий питания 3. Состояние и тенденции развития сферы питания в России. <p>Практическое занятие 11 Практическое задание. Составить профиль предприятия индустрии питания</p>
9	Организация и регулирование деятельности предприятий питания.	Л-2ч. Пр-2ч.	<p>Лекция 11.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила оказания услуг питания. 2. Разрешительная процедура в сфере питания. 3. Организационная структура и кадровый состав предприятий индустрии питания.

			Практическое занятие 12 Практическое задание. Составить план открытия объекта предприятия общественного питания. Сформировать организационную структуру предприятия питания, определить функции отделов.
10	Основные технологии производства продукции предприятий общественного питания.	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 12. <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы технологии производства 2. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. 3. Принципы производства кулинарной и кондитерской продукции. Практическое занятие 13. Практическое задание. Сформировать схему технологического процесса производства продукции на предприятии общественного питания.
11	Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 13. <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные подходы к формированию рационов питания. 2. Физиологические принципы построения пищевых рационов. 3. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Практическое занятие 14 Практическое задание. Рассчитать коэффициент физической активности. Составить пищевые рационы для сотрудников предприятия, прибывших на отдых
12	Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 14. <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность гастрономического туризма. 2. Виды гастрономических путешествий 3. Кулинарные и гастрономические туры: содержание и направления Практическое занятие 15 Практическое задание. Составьте гастрономический тур по региону РФ или зарубежной стране.
13	Услуги общественного питания.	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 15 <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды услуг общественного питания. 2. Общие требования к услугам общественного питания. 3. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания. Практическое занятие 16 Практическое задание. Составьте для реального или гипотетического предприятия общественного питания меню, винную и коктейльную карту.
14	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного	Л-2ч. Пр-2ч.	Лекция 16 <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды обслуживания в сфере общественного питания 2. Порядок обслуживания официантами на

	питания		<p>предприятиях общественного питания</p> <p>3. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>Практическое занятие 17. Практическое задание. Составьте план-проект проведения и смету событийного кейтеринга для туристов.</p> <p>Практическое занятие 18. Практическое задание. Составьте план проведения и смету банкетного мероприятия в отеле.</p>
15	Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.	Л-1,5ч. Пр-1,5ч.	<p>Лекция 17.</p> <p>1. Национальные особенности и традиции питания.</p> <p>2. Факторы, влияющие на формирование различных кухонь мира.</p> <p>3. Исторические аспекты возникновения и развития кухни.</p> <p>Практическое занятие 19 Практическое задание. Составить презентацию-доклад по одной из кухонь народов мира по выбору обучающегося.</p>
16	Маркетинг услуг питания.	Л-1,5ч. Пр-1,5ч.	<p>Лекция 18.</p> <p>1. Реклама и мероприятия по стимулированию сбыта в предприятиях общественного питания.</p> <p>2. Техники или приемы продаж в зале ресторана</p> <p>3. Изучение спроса и проведение маркетинговых исследований в предприятиях питания.</p> <p>Практическое занятие 20. Практическое задание. Разработать концепцию нового ресторана в г. Симферополь.</p>
17.	Итого	Лекций – 36 часов. Практических занятий – 40 часов.	

1.4.2 Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.	Л-2ч.	<p>Лекция 1</p> <p>1. Эволюция гостеприимства.</p> <p>2. Основные термины и определения индустрии гостеприимства.</p> <p>3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.</p>

2	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	Пр-2ч.	Практическое занятие 1 Практическое задание. Составить презентацию о существующих системах классификации гостиниц в различных странах мира.
3	Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения	Л-2ч.	Лекция 2 1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. 2. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. 3. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. 4. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания.
4	Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).	Пр-2ч.	Практическое занятие 2 Записать основные технологические этапы работы горничной. Составить скрипт генеральной уборки для горничной.
7	Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.	Пр-2ч.	Практическое занятие 3 Практическое задание. Рассчитать коэффициент физической активности. Составить пищевые рационы для сотрудников предприятия, прибывших на отдых
8	Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.	Л-2ч.	Лекция 3 1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях 2. Организация питания туристов. 3. Организация анимационных программ и мастер-классов. 4. Организация гастрономических туров.
	Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.		Практическое занятие 4 Практическое задание. Составьте гастрономический тур по региону РФ или зарубежной стране.
9	Услуги общественного питания.	Л-2ч.	Лекция 4 1. Виды услуг общественного питания. 2. Общие требования к услугам общественного питания.. 3. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания.

10	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	Л-2ч.	Лекция 5 1. Виды обслуживания в сфере общественного питания 2. Порядок обслуживания официантами на предприятиях общественного питания 3. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.
11	Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.	Пр-1,5ч.	Практическое занятие 5 Практическое задание. Составить презентацию-доклад по одной из кухонь народов мира по выбору обучающегося.
12	Маркетинг услуг питания.	Пр-1,5ч.	Практическое занятие 6 Практическое задание. Разработать концепцию нового ресторана в г. Симферополь.
13	Итого	Лекций – 10 часов. Практических занятий – 12 часов.	

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для очной формы обучения)

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Введение в дисциплину «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»	2	1. Цель, задачи и структура дисциплины 2. Гуманитарные технологии и их роль в развитии индустрии гостеприимства. 3. Сущность технологий гостиничной деятельности и их виды. 4. Сущность понятия «гостиничный продукт».	Проверка конспекта, опрос.
2	Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.	2	1. Терминология индустрии гостеприимства. 2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. 3. Организация и регулирование гостиничного бизнеса в РФ. 4. Модели управления независимыми гостиницами и гостиничными сетями.	Проверка конспекта, опрос.

3.	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	2	1. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. 2. Классификация средств размещения ЮНВТО. 3. Национальные системы классификации гостиниц. 4. Типология средств размещения. 5. Классификация гостиниц по уровню комфорта.	Проверка конспекта, опрос.
4	Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	2	1. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами. 2. Организация рабочих мест в гостинице, их оснащение. 3. Организационная структура и основные функции служб гостиницы. 4. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.	Проверка конспекта, опрос.
5.	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	2	1. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. 2. Современные технологии используемые службой приема и размещения. 3. Служба (отдел) бронирования (резервирование) мест (номеров) в гостинице. 4. Виды и правила бронирования.	Проверка конспекта, опрос.
6	Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).	2	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. 2. Технология работы горничной. 3. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. 4. Бельевой цикл гостиницы.	Проверка конспекта, опрос.
7	Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения.	2	1. Классификация дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Предоставление бытового обслуживания в гостинице. 3. Технологии предоставления транспортных услуг. 4. Оздоровительные и СПА-технологии в гостиницах.	Проверка конспекта, опрос.

8	Современное состояние и перспективы развития сферы общественного питания.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности рынка услуг предприятий питания. 2. Основные направления развития отрасли. 3. Состояние и тенденции развития сферы питания в России. 4. Особенности организации сферы питания в развитых странах. 	Проверка конспекта, опрос.
9	Организация и регулирование деятельности предприятий питания.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила оказания услуг питания. 2. Разрешительная процедура в сфере питания. 3. Сертификация и лицензирование деятельности в области производства и оборота алкогольной продукции 4. Содержание и особенности применения основных нормативных актов 	Проверка конспекта, опрос.
10	Основные технологии производства продукции предприятий общественного питания.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. .Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. 2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции. 3. Технологии обработки продуктов. 4. Основные технологические процессы. 	Проверка конспекта, опрос.
11	Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Физиологические принципы построения пищевых рационов. 2. Современные школы питания и их характеристика. 3. Основные подходы к формированию рационов питания. 4. Основные принципы диетического и лечебно-профилактического питания 	Проверка конспекта, опрос.

12	Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях 2. Организация анимационных программ и мастер-классов. 3. Организация гастрономических туров. 4. Организация бортового питания. 5. Организация дегустаций. 	Проверка конспекта, опрос.
13	Услуги общественного питания.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии предоставления услуг общественного питания 2. Предоставление анимационных услуг 3. Предоставление консультационных услуг 4. Организация мастер-классов по приготовлению блюд 	Проверка конспекта, опрос.
14	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация и типизация предприятий питания. 2. Типы обслуживания в обеденных залах. 3. Вендинг. 4. Типы обслуживания: американский, английский, русский и французский. 5. Требования к персоналу предприятий питания. 	Проверка конспекта, опрос.
15	Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Национальные особенности и традиции питания. 2. Традиции питания и пищевые обряды в мировых религиях 3. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. 4. Учет национальных особенностей и традиций питания при организации питания туристов. 	Проверка конспекта, опрос.

16	Маркетинг услуг питания.	2	1. Реклама и мероприятия по стимулированию сбыта в предприятиях общественного питания. 2. Изучение спроса и проведение маркетинговых исследований в предприятиях питания. 3. Консалтинг в сфере общественного питания. 4. Рекламная функция меню.	Проверка конспекта, опрос.
17	Итого:	32 часа		

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для заочной формы обучения).

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Введение в дисциплину «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»	9	Цель, задачи и структура дисциплины Гуманитарные технологии и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Сущность технологий гостиничной деятельности и их виды. Сущность понятия «гостиничный продукт». Основные технологии в индустрии питания. Процесс обслуживания на предприятиях общественного питания.	Проверка конспекта, опрос.

2	Понятие, современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства.	9	Предпосылки развития и формирование индустрии гостеприимства. Взаимосвязь гостиничного и ресторанного дела как основы индустрии гостеприимства. Терминология индустрии гостеприимства. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Организация и регулирование гостиничного бизнеса в РФ. Модели управления независимыми гостиницами и гостиничными сетями.	Проверка конспекта, опрос.
3.	Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.	9	Виды систем классификации гостиниц. Критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Типология средств размещения по специализации, месторасположению и целевой аудитории Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология гостиничных предприятий. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Классификация средств размещения в России	Проверка конспекта, опрос.
4	Организация и технологии деятельности служб гостиниц и иных средств размещения.	6	Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами. Организация рабочих мест в гостинице, их оснащение. Типовые организационные структуры гостиниц. Основные функции служб гостиницы. Типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения. Ключевые технологии гостиничных предприятий	Проверка конспекта, опрос.

5.	Технологии организации деятельности службы приема и размещения (СПиР).	6	Структура службы приема и размещения Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения. Современные технологии используемые службой приема и размещения. Служба (отдел) бронирования (резервирование) мест (номеров) в гостинице. Виды и правила бронирования. Консьерж-сервис.	Проверка конспекта, опрос.
6	Технологии деятельности службы эксплуатации номерного фонда (СЭНФ).	8	Службы эксплуатации номерного фонда. Квалификационные требования к сотрудникам хозяйственной службы. Служба горничных. Технология работы горничной. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. Бельевой цикл гостиницы.	Проверка конспекта, опрос.
7	Технологии организации дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения.	8	Классификация дополнительных услуг в гостиницах и иных средствах размещения. Предоставление бытового обслуживания в гостинице. Технологии предоставления транспортных услуг. Виды и деятельность предприятий питания в гостиницах и иных средствах размещения. Оздоровительные и СПА-технологии в гостиницах. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.	Проверка конспекта, опрос.
8	Современное состояние и перспективы развития сферы общественного питания.	6	Особенности рынка услуг предприятий питания. Основные направления развития отрасли. Состояние и тенденции развития сферы питания в России. Особенности организации сферы питания в развитых странах.	Проверка конспекта, опрос.

9	Организация и регулирование деятельности предприятий питания.	5	Правила оказания услуг питания. Разрешительная процедура в сфере питания. Сертификация и лицензирование деятельности в области производства и оборота алкогольной продукции Содержание и особенности применения основных нормативных актов	Проверка конспекта, опрос.
10	Основные технологии производства продукции предприятий общественного питания.	5	.Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции. Технологии обработки продуктов. Основные технологические процессы.	Проверка конспекта, опрос.
11	Принципы организации рационального питания для разных категорий потребителей.	6	Физиологические принципы построения пищевых рационов. Современные школы питания и их характеристика. Основные подходы к формированию рационов питания. Основные принципы диетического и лечебно-профилактического питания	Проверка конспекта, опрос.
12	Роль общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.	6	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях Организация анимационных программ и мастер-классов. Организация гастрономических туров. Организация бортового питания. Организация дегустаций.	Проверка конспекта, опрос.
13	Услуги общественного питания.	6	Технологии предоставления услуг общественного питания Предоставление анимационных услуг Предоставление консультационных услуг Организация мастер-классов по приготовлению блюд	Проверка конспекта, опрос.

14	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.	8	Классификация и типизация предприятий питания. Типы обслуживания в обеденных залах. Вендинг. Типы обслуживания: американский, английский, русский и французский. Требования к персоналу предприятий питания.	Проверка конспекта, опрос.
15	Национальные и религиозные традиции питания. Кухни народов мира.	8	Национальные особенности и традиции питания. Традиции питания и пищевые обряды в мировых религиях Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Учет национальных особенностей и традиций питания при организации питания туристов.	Проверка конспекта, опрос.
16	Маркетинг услуг питания.	8	Реклама и мероприятия по стимулированию сбыта в предприятиях общественного питания. Изучение спроса и проведение маркетинговых исследований в предприятиях питания. Консалтинг в сфере общественного питания. Рекламная функция меню.	Проверка конспекта, опрос.
17	Итого:	113 часов		

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»

**7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств
Для очной формы обучения
7 семестр**

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество о независим ых вариантов	
1	Рубежный контроль уровня усвоения	Раздел 1. Сущность, становление и развитие	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)

	обучающимся компетенции по темам 1-9	индустрии гостеприимства Раздел 2. Технологии обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства	2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 10 баллов
2	Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенции по темам 8-16	Раздел 3. Основы организации деятельности предприятий питания как части индустрии гостеприимства Раздел 4 Технологии обслуживания в сфере общественного питания	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы		до 10 баллов до 10 баллов
3	Промежуточная аттестация (Экзамен)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации (Экзамен)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	40 (1 контрольный вопрос- 10 баллов, 1 практическое задание- 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-16					до 100 баллов

Для заочной формы обучения

7 семестр

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенции по темам	Раздел 1. Сущность, становление и развитие индустрии гостеприимства Раздел 2.	Вопросы контрольно-проверочного мероприятия (по каждому разделу – 20 вариантов).	20 (по разделу 1 – 20 вариантов, по разделу 2 – 20 вариантов)	20	до 20 (1 верный ответ – 5 баллов)

	1-16	Технологии обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства Раздел 3. Основы организации деятельности предприятий питания как части индустрии гостеприимства Раздел 4 Технологии обслуживания в сфере общественного питания	2.Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 20 баллов до 20 баллов
2	Промежуточная аттестация (экзамен)		Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (экзамен)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	40 (1 контрольный вопрос-10 баллов, 1 практическое задание-20 баллов)
3	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-16					до 100 баллов

Текущий контроль и его формы: Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- систематичность и активность работы на практических занятиях. При контроле систематичности и активности работы на практических занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных для рассмотрения, оценка практических заданий, составление конспекта занятий;
- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СРО могут оцениваться: самостоятельная обработка тем в целом или отдельных вопросов; выполнение практических заданий для самостоятельной работы, подготовка докладов и т.д.;

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса, опросах обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы.

Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и его формы:

Для обучающихся очной формы обучения рубежный контроль проводится после изучения определённого раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие

темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, ответы контрольные вопросы.

Для обучающихся заочной формы обучения контроль уровня освоения обучающимися компетенций проводится после изучения всех разделов учебной дисциплины, объединяющих соответствующие темы. Форма контроля – анализ текущей успеваемости, ответы контрольные вопросы.

Форма промежуточной аттестации (экзамен):

Экзамен, который оформляется по результатам выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий. Экзамен проводится в письменной форме

Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Технология организации деятельности предприятия питания».

Этот фонд включает: контрольные вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Для рубежного контроля

1. Виды дополнительных услуг в гостинице.
2. Способы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в гостинице, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (экзамен) и оценки уровня усвоения обучающимися компетенций по учебной дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»

1. Раскройте сущность технологии и виды технологий в индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте понятие и основные аспекты деятельности гостиничного предприятия (бизнес-процессы).
3. Охарактеризуйте этапы процесса обслуживания в гостинице и основную функцию гостиничного обслуживания.
4. Перечислите и охарактеризуйте этапы развития индустрии гостеприимства.
5. Раскройте сущность классификации средств размещения (ЮнВТО).
6. Расскажите об особенностях классификации средств размещения по уровню комфорта (подходы к определению уровня комфорта).
7. Дайте характеристику систем классификации гостиниц по уровню комфорта в мировой и отечественной практике.
8. Дайте определение понятию гостиничные сети. Расскажите об основных моделях организации гостиничного дела.
9. Перечислите и дайте характеристику основным службам гостиничного предприятия и их функциям.
10. Расскажите о структуре и функциях хозяйственной службы.
11. Опишите возможности использования компьютерной техники при приеме и обслуживании гостей.
12. Расскажите о службе горничных. Функционал горничной.
13. Перечислите виды помещений в гостинице и типологию номеров.
14. Расскажите о видах уборочных мероприятий (работ). Технология уборки номера.
15. Охарактеризуйте комплектацию и оснащение номерного фонда.
16. Расскажите об организации бельевого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл.

17. Как осуществляется контроль качества уборочных мероприятий.
18. Расскажите об организации и технологии предоставления дополнительных услуг.
19. Перечислите и охарактеризуйте виды дополнительных услуг в гостинице.
20. Расскажите о профессиональных стандартах (квалификационные требования) к основным должностям работников туристической индустрии.
21. Опишите правила поведения персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях.
22. Охарактеризуйте инженерные системы и оборудование гостиниц.
23. Охарактеризуйте способы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в гостинице, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
24. Расскажите об особенностях рынка услуг предприятий питания.
25. Расскажите о типологии предприятий питания.
26. Перечислите виды услуг предприятий питания.
27. Расскажите о регулировании деятельности предприятий питания.
28. Расскажите о сертификации и лицензировании предприятий питания.
29. В чем заключается сущность рационального питания.
30. Перечислите требования безопасности услуг общественного питания.
31. Охарактеризуйте методы оценки качества услуг общественного питания
32. Расскажите о роли персонала в деятельности предприятий общественного питания. особенностях процесса управления персоналом, принятия решений в сфере руководства деятельностью средства размещения с учётом эффективного обоснования, социальные направления государственной политики.
33. Расскажите о классификации персонала предприятий общественного питания
34. Дайте определение меню и расскажите о его структуре.
35. Перечислите этапы технологического цикла производства продукции общественного питания
36. Перечислите принципы производства кулинарной и кондитерской продукции.
37. Раскройте сущность понятия рациональное питание и его характерные черты.
38. Охарактеризуйте типы предприятий питания по характеру производства.
39. Перечислите способы кулинарной обработки сырья и пищевых продуктов.
40. Расскажите о роли меню в деятельности предприятий общественного питания.
41. Расскажите о принципах составления карты вин.
42. Расскажите о принципах составления коктейльной карты.
43. Расскажите о методах и формах обслуживания в сфере общественного питания.
44. Расскажите о порядке обслуживания официантами на предприятиях (объектах) общественного питания
45. Расскажите об общих требованиях к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания
46. Расскажите о банкете как форме обслуживания в сфере общественного питания
47. Перечислите виды и формы банкетных мероприятий. В чем заключается технология организации банкетного мероприятия.
48. Расскажите о выездном обслуживании (кейтеринге).
49. Расскажите о технологиях и приёмах продаж в обеденном зале.
50. Расскажите об использовании анимационной составляющей в ресторанном сервисе.
51. Перечислите требования к продовольственному снабжению предприятий общественного питания.
52. Расскажите о национальной кухне как части культурного самовыражения народа.
53. Дайте характеристику национальной кухни (по выбору обучающегося)
54. Расскажите об организации продаж и мероприятий по сбыту в ресторане.
55. Раскройте сущность и виды консалтинга на рынке услуг общественного питания.
56. Перечислите требования к организации питания туристов в походе.
57. Перечислите типы питания в международной практике.
58. Расскажите об особенностях организации лечебного питания в санаторно-курортных комплексах.

59. Расскажите об организации и технологии бортового питания.

60. Расскажите об особенностях организации питания в детских учреждениях оздоровления и отдыха.

Контрольные практические задания для промежуточной аттестации (экзамен) и оценки уровня усвоения обучающимися компетенций по учебной дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства»

1. Создайте профиль гипотетического средства размещения по следующему плану:

- Название объекта размещения;
- Тип средства размещения (отель, пансионат и др.);
- Организационно-правовая форма;
- Месторасположение (адрес);
- Специализация (по целевому рынку);
- Категория (исходя из классификации);
- Организационная структура и функции основных отделов и служб (кратко);
- Общее количество персонала (и по основным структурным подразделениям);
- Количество номеров и мест (структура номерного фонда – количество 1-2-3-х местных номеров и др.);
- Средняя стоимость проживания (за номер в сутки);

2. Перечислить основные технологические этапы работы горничной с момента прибытия в отель и до конца рабочего дня. Представить в виде графика (плана) с указанием времени на выполнение каждой операции, контактных лиц, с которыми взаимодействует горничная.

3. Составить **«Памятку для горничной»**, выделив наиболее значимые аспекты ее деятельности (правила уборки и общую технологию работы, этикет, обязанности и др.).

4. Перечислить основные технологические этапы работы горничной с момента прибытия в номер. Составить скрипт для работы горничной в виде схемы.

5. Составить проект должностной инструкции супервайзера в отеле категории 5*. Указать профессиональные требования (образование, опыт работы), должностные обязанности, уровень ответственности.

6. Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в реальной или гипотетической курортной гостинице категории 4*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

7. Составить систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в конгресс-отеле категории 4*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

8. Охарактеризовать систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в городском отеле категории 5*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы из 8-10 вопросов.

9. Составить систему предоставления дополнительных платных и бесплатных услуг в семейном пансионате, расположенном в курортной местности категории 2*. Составить анкету-опрос удовлетворённостью качеством обслуживания (сервисом) гостиницы.

10. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру курортного отеля

категории 4*. Определить основные функции служб и отделов отеля.

11. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру бизнес-отеля категории 5*. Определить основные функции служб и отделов отеля.

12. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда) курортного отеля категории 5*. Определить основные функции отделов и должностных лиц.

13. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру службы приёма и размещения (СПиР) курортного отеля категории 4*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

14. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру службы приёма и размещения (СПиР) апартаментов отеля категории 3*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

15. Составить и изобразить в виде схемы организационную структуру анимационной службы курортного отеля категории 4*. Необходимо определить основные функции отделов и должностных лиц.

16. Разработать меню и карту напитков, отвечающую специализации определённого ресторана на выбор обучающегося (высокой кухни, этнического, семейного, вегетарианского и др.).

17. Разработайте ассортимент дополнительных услуг для предприятий общественного питания. Опишите технологию их предоставления, учитывая необходимое материально-техническое и кадровое обеспечение.

18. Подготовить план-проект банкета-фуршета посвящённого юбилею туристской фирмы (продолжительность, особенности организации, проведения и обслуживания, схемы размещения столов, виды сервировок, примерное меню).

19. Подготовить план снабжения семейного ресторана на неделю (инвентарь, продукты питания длительного срока хранения, напитки и др.). Составьте список поставщиков.

20. Подготовить план снабжения пиццерии на месяц (инвентарь, продукты питания длительного срока хранения, напитки и др.). Составьте список поставщиков.

21. Практическое задание. Подготовить план акционных мероприятий для семейного ресторана на определённый месяц (по выбору). Составьте список информационных каналов для продвижения данных мероприятий.

22. Практическое задание. Подготовить план маркетинговых мероприятий для пиццерии на конкретный месяц (по выбору студента). Определите информационные каналы для продвижения данных мероприятий.

23. Подготовить план анимационных мероприятий для семейного ресторана на конкретный месяц (по выбору студента). Определите информационные каналы для продвижения данных мероприятий.

24. Необходимо разработать концепцию будущего предприятия питания, включающую тип и специализацию будущего предприятия питания (формат); оценку местоположения

помещения, количество мест, пропускную способность, составление портрета потенциального посетителя и анализ его ресторанных предпочтений, разработку названия (нейминг). Описать ценовую политику и сделать выводы.

25. Разработайте ассортимент дополнительных услуг для предприятий общественного питания. Опишите технологию их предоставления, учитывая необходимое материально-техническое и кадровое обеспечение

26. Составить должностную инструкцию бармена (обязанности, требования к знаниям, умениям и профессиональной компетенции, ответственность).

27. Практическое задание. Подготовить план снабжения семейного ресторана на неделю (инвентарь, продукты питания длительного срока хранения, напитки и др.). Составьте список поставщиков.

28. Разработать технологическую схему (последовательный алгоритм действий) официанта в пиццерии при обслуживании следующих категорий гостей:

- семьи с детьми,
- пары,
- компании,
- одного посетителя.

Технологическая схема должна включать правила, «фразы-клише» (речевые скрипты), приемы продаж. Можно использовать графические изображения (схемы, рисунки).

29. Подготовить план анимационных мероприятий для семейного ресторана на конкретный месяц (по выбору студента). Определите информационные каналы для продвижения данных мероприятий.

30. Составить профиль предприятия питания (быстрого обслуживания).

1. Название, месторасположение, специализация.
2. Количество мест.
3. Количество персонала
4. Величина «среднего чека»
5. Дополнительные услуги.
6. Оборот (в неделю, месяц, год).

Для промежуточной аттестации:

Контрольные вопросы:

1. Раскрыть сущность и этапы развития индустрии гостеприимства.
2. Расскажите о роли персонала в деятельности предприятий общественного питания. особенностях процесса управления персоналом, принятия решений в сфере руководства деятельностью средства размещения с учетом эффективного обоснования, социальные направления государственной политики.
3. Подготовить план анимационных мероприятий для семейного ресторана на конкретный месяц (по выбору студента). Определите информационные каналы для продвижения данных мероприятий

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена для очной формы обучения и заочной формы обучения. Экзамен проводится в письменной форме, в виде ответов на контрольные вопросы и выполнения практического задания, вопросов в билете –2 и одно практическое задание.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- Оценки по итогам текущего контроля и рубежных контролей (до 60 баллов);

- Оценки итоговых знаний в ходе экзамен/зачёта (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчётности

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на практических занятиях	до 20
2	Выполнение самостоятельной работы	до 20
3	Выполнение заданий рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций для заочной формы обучения)	до 20 для очной формы обучения (до 10 за 1 рубежный контроль), до 30 в целом – для заочной формы обучения.
4	Результаты промежуточной аттестации	20 - 40
5	Итого	60-100

Экзамен по 40 бальной шкале. Для положительной оценки минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

Для положительной оценки минимальная сумма баллов по итогам текущего и рубежного контролей – 40, максимальная – 60.

На основании окончательно набранных баллов – количества баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), и количества баллов, полученных обучающимся в результате промежуточной аттестации (экзамена), выставляются следующие оценки: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – незачтено (оценка «неудовлетворительно»);
- от 60 до 73 баллов – зачтено (оценка «удовлетворительно»);
- от 74 до 89 баллов – зачтено (оценка «хорошо»);
- от 90 до 100 баллов – зачтено (оценка «отлично»).

7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине

«Отлично»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. Обучающийся полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

«Хорошо»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Обучающийся проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

«Удовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов,

близким к минимальному. Обучающийся усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ студента строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Обучающийся не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

«Неудовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Обучающийся не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

7.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков.

Тематика докладов

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Республике Крым.
5. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
6. Технологии создания гостиничного продукта.
7. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
8. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
9. Управленческая структура современного отеля. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
10. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
11. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания..
12. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
13. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
14. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения
15. Национальные системы классификаций.
16. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
17. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
18. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
19. Автоматизация гостиничной деятельности.
20. Организация малых предприятий общественного питания.
21. Франчайзинг: сущность, опыт организации в общественном питании.
22. Инновации на предприятиях общественного питания: отечественный и зарубежный опыт.
23. Мировой опыт организации предприятий общественного питания, и его адаптация к условиям реформ РФ.
24. Национальные традиции и их использование в организации предприятий общественного питания (мировой опыт и стран СНГ).
25. Основные направления специализации предприятий общественного питания.
26. Лизинг и его организация в предприятиях общественного питания.
27. Логистические подходы в деятельности предприятий общественного питания.
28. Организация системы товароснабжения предприятий общественного питания в

рыночных условиях.

29. Организация материально-технического обеспечения предприятий общественного питания.
30. Организация складского и тарного хозяйства на предприятиях общественного питания.
31. Организация производственного процесса в предприятиях общественного питания.
32. Организация контроля качества кулинарной продукции.
33. Организация питания и обслуживания учащихся в общеобразовательных школах.
34. Организация питания и обслуживания студентов при вузах.
35. Организация питания и обслуживания учащихся средних профессиональных технических училищ.
36. Особенности организации вегетарианских столовых.
37. Организация питания и обслуживания пассажиров воздушного и морского транспорта.
38. Организация питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
39. Организация предприятий быстрого обслуживания.
40. Организация работы баров.
41. Применение компьютерных технологий в организации производственно-торгового процесса на предприятиях общественного питания.
42. Особенности организации питания и обслуживания туристов.
43. Организация системы обслуживания в предприятиях общественного питания.
44. Организация обслуживания гостей в ресторанах.
45. Формирование и стимулирование спроса в предприятиях общественного питания.

7.5. Вопросы для рубежных контролей, контрольные вопросы и контрольные практические задания определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства».

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

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).
2. Федеральный закон «Об охране окружающей среды» от 10 января 2002 г. N7-ФЗ
3. Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.1995 г. № 33-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).
4. Закон Республики Крым от 14.08.2014 № 51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым».
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085
6. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
7. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
8. ГОСТ Р 54606-2011 - Услуги малых средств размещения. Общие требования
9. ГОСТ Р 54599-2011 Национальный стандарт РФ Услуги средств размещения Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
11. ГОСТ Р 55881-2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов
12. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
13. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного

- питания. Классификация и общие требования.
14. ГОСТ 30524-2013 Межгосударственный стандарт Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
 15. ГОСТ 31985-2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения.
 16. ГОСТ Р 56747-2015 Национальный стандарт РФ Организация и технология бортового питания. Требования
 17. ГОСТ Р 55051-2012 Национальный стандарт РФ Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
 18. Международные гостиничные правила одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года

Основная литература:

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий ГТУ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314078>
2. Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — 4-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
3. Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
4. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021 — Часть 1 — 2021. — 192 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/322985> (дата обращения: 19.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Куценко, Е. В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2 : учебное пособие / Е. В. Куценко, А. А. Кульбида. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022. — 163 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/323066>
6. Мантрова, А. В. Технология и организация питания : учебное пособие / А. В. Мантрова. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — 92 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/175752>
7. Никифорова, Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Т. А. Никифорова. — Оренбург : ОГУ, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5-7410-2257-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159933>
8. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Белокурова, Е. А. Климова, Т. А. Разинкова ; под редакцией Е. С. Попова. — Воронеж : ВГУИТ, 2021. — 221 с. — ISBN 978-5-00032-563-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/254489>

Дополнительная литература

1. Кацерикова Н. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Н. В. Кацерикова. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. — 332 с. <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
2. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А.

Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>

3. Маюрникова, Л. А. Маркетинг в ресторанном бизнесе. Часть 1: учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 101 с. <http://www.iprbookshop.ru/61266.html>

4. Омаров Р. С. Основы рационального питания: учебное пособие / Р. С. Омаров, О. В. Сычева. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2014. — 80 с. — ISBN 978-5-9596-0991-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47331.html>

5. Пасько О. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, Е. В. Кулагина; под ред. Д. П. Маевский. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 211 с. <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>

6. Позняковский В. М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов : учебник / В. М. Позняковский. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 453 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/4175.html>

7. Прончева О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>

8. Сафронова Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

9. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

10. Терминологический словарь для студентов направления подготовки 260800 «Технология продукции и организация общественного питания» / Б. В. Щербина, И. Р. Смирнова, Ю. М. Плаксин [и др.]. — М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2016. — 260 с. <http://www.iprbookshop.ru/51872.html>

11. Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — СПб. : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html>

12. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии: монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина; под ред. Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>

Интернет-ресурсы

- Университетская электронная библиотека In Folio <http://infofolio.asf.ru/index.asp>
- Библиотека гуманитарных наук – <http://www.gumer.info/>
- Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <http://e.lanbook.com>
- Электронно-библиотечная система "ЭБС IPRBooks" – <http://www.iprbookshop.ru>
- Библиотека учебной и научной литературы. Русский Гуманитарный Интернет Университет – WWW.I:U.RU

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Во время проведения вводного занятия по учебной дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами практических занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и контроле за их изучением;
- с вопросами и критериями сдачи зачета.

Перед проведением очередного практического занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, изучаемые самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников (дается в программе дисциплины или на очередном занятии);
- прочитывает отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа.

Условиями для успешной самостоятельной работы являются:

1. Целеустремлённость и сознательная активность:

- а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,
- б) выбор способа действий, средств,
- в) волевые усилия,
- г) анализ сделанного, постановка новых задач.

2. Систематичность и планомерность.

Формы и методы изучения и конспектирования литературы

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

1. Ознакомительный, в ходе которого обучающийся знакомится с каталогом библиотеки, делает выборку к теме, ищет литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, первоисточники и т.д.)

2. Этап чтения литературы.

К чтению есть определённые требования:

1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).

2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

3. Этап ведение рабочих записей.

а) необходимо вести конспект прочитанного материала, выполнять задания в рабочей тетради для самостоятельной работы, в которых делать выписки к определенным темам;

б) основными формами записей прочитанного материала могут быть: план, тезисы, конспект.

I. Составление плана прочитанного. Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развёрнутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причём вопросы плана можно изложить и своими словами и словами автора.

II. Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. (Основные положения, утверждения от греческого «Teas» – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко даётся основное содержание книги. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает,

защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами. Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

III. Составление конспекта прочитанного – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. «коспектус» – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобождённое от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

Методика записей:

- Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).

- Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных: фамилия и инициалы авторов; название книги или статьи (полное); место и год издания; издательство и т. д.; номера журнала или выпуска; краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.

- В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.

- Записи должны делаться только после окончания чтения источника.

Интерактивные формы обучения. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например: «мозговой штурм», тренинги, решение ситуационных задач и т.п.

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной техники и т.п.

Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:

1. *Информационные образовательные технологии* – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся.

2. *Работа в команде* – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. *Case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших

решений.

4. *Игра* – ролевая имитация обучающимся реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. *Проблемное обучение* – стимулирование обучающегося к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. *Контекстное обучение* – мотивация обучающегося к освоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. *Обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. *Междисциплинарное обучение* – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. *Опережающая самостоятельная работа* – изучение обучающимся нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению практических занятий по дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства» и в Методических рекомендациях по самостоятельной работе по дисциплине «Технология обслуживания и организации услуг в индустрии гостеприимства».

10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем

Список программного обеспечения

Лицензионное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

Справочные системы

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

Электронно-библиотечные системы:

- Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

9. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.