

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 10:09:48

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Коммерции, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.09 Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

### 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Ресторанное дело, Гостиничное дело, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Закупки и особенности работы с поставщиками, Конфликтология и ведение переговоров, Профессиональная этика и этикет

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	17.85/0.5

Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	72 2

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	49.85/1.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	72 2

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Технология и организация гостиничного сервиса	9	9			8	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Технология и организация ресторанного сервиса	9	9			9,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>17.85</b>	

##### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Технология и организация гостиничного сервиса	1	1			24	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

2.	Технология и организация ресторанного сервиса	1	1			25,85	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	0.15		<b>49.85</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Технология и организация гостиничного сервиса	лекция	Современное состояние и развитие гостиничного сервиса. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типологи. Государственное регулирование гостиничного дела. Основные службы гостиничного предприятия
		лекция	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Организация и предоставление дополнительных услуг, организация отдыха
		лекция	Изучение материально-технической базы гостиничного предприятия. Изучение технологии организации приема и размещения гостей
		лекция	Изучение организации обслуживания номерного фонда. Изучение организации работы функциональных служб и функциональных процессов гостиницы
2.	Технология и организация ресторанного сервиса	лекция	Общая характеристика услуг питания, тенденции развития. Современные направления в проектировании и организации ресторанного сервиса. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания
		лекция	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания. Организации питания и обслуживания различных групп
		лекция	Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность ресторанного сервиса
		лекция	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса. Изучение правил составления меню для ресторанов
		лекция	Изучение технологии подготовки торговых помещений, столовой посуды, приборов и белья к обслуживанию посетителей

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
------	--	---------------------------------	------------------------------------

1.	Технология и организация гостиничного сервиса	практическое занятие	Современное состояние и развитие гостиничного сервиса. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типологи
		практическое занятие	Государственное регулирование гостиничного дела.
		практическое занятие	Основные службы гостиничного предприятия
		практическое занятие	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами
		практическое занятие	Организация и предоставление дополнительных услуг, организация отдыха
		практическое занятие	Изучение материально-технической базы гостиничного предприятия
		практическое занятие	Изучение технологии организации приема и размещения гостей
		практическое занятие	Изучение организации обслуживания номерного фонда
		практическое занятие	Изучение организации работы функциональных служб и функциональных процессов гостиницы
2.	Технология и организация ресторанного сервиса	практическое занятие	Общая характеристика услуг питания, тенденции развития
		практическое занятие	Современные направления в проектировании и организации ресторанного сервиса
		практическое занятие	Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания
		практическое занятие	Услуги, предоставляемые рестораном. Формы и методы обслуживания
		практическое занятие	Организации питания и обслуживания различных групп
		практическое занятие	Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность ресторанного сервиса
		практическое занятие	Выбор технологических и дизайнерских решений предприятий ресторанного сервиса
		практическое занятие	Изучение правил составления меню для ресторанов.
		практическое занятие	Изучение технологии подготовки торговых помещений, столовой посуды, приборов и белья к обслуживанию посетителей

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### **Иная контактная работа**

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Технология и организация гостиничного сервиса	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Технология и организация ресторанного сервиса	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

##### Дополнительная литература

1. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

##### Литература для самостоятельного изучения

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496874>

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>

#### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business  
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

#### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ

**обучающихся**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

**5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе:**

### **6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине**

<b>Вид контроля</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Отметить нужное знаком « + »</b>
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+

	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

## 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне с различными группами	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования процесса сервиса в разрезе групп потребителей

	контактной зоне с потребителями	потребителей	
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Технология и организация гостиничного сервиса	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада; -устный опрос; -практическая задача; - тестирование	зачет
2.	Технология и организация ресторанного сервиса	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада; -устный опрос; -практическая задача; - тестирование	зачет

### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Технология и организация гостиничного сервиса	1Гостеприимство как социально-культурный феномен 2История индустрии гостеприимства. 3Гостиница как объект коммерческой недвижимости 4Гостиница как технологическая система 5Службы предоставления основных услуг 6Службы предоставления дополнительных услуг 7Современные тенденции в гостиничной индустрии.
Технология и организация ресторанного сервиса	1Особенности помещений ресторана 2Расстановка столов 3Металлическая посуда и ее использование. 4Фарфоровая и фаянсовая посуда.

	<p>5Столовые приборы. Подготовка предметов столового комплекта</p> <p>6Получение, доставка и расположение посуды, приборов, столового белья на рабочем месте.</p> <p>7Полировка столовых приборов и посуды. Столовое белье: характеристика и назначение. Накрытие стола скатертями .Складывание салфеток.</p> <p>8Оформление стола цветами</p> <p>9Личная подготовка официанта</p> <p>10Выполнение заказа</p> <p>11Работа с подносом</p> <p>12Виды меню. Последовательность записи блюд</p> <p>13Встреча и размещение гостей</p> <p>14Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов</p> <p>15Оформление и подача гостю счета</p> <p>16Подача винно-водочных изделий</p> <p>17Подача блюд</p>
--	---

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Технология и организация гостиничного сервиса	<p>1.Современное состояние и развитие гостиничного сервиса.</p> <p>2.гостиничные предприятия: понятие, классификация и типологии.</p> <p>3.Государственное регулирование гостиничного дела.</p> <p>4.Основные службы гостиничного предприятия.</p> <p>5.Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.</p> <p>6.Организация и предоставление дополнительных услуг, организация отдыха.</p> <p>7.Материально-техническая база гостиничного предприятия.</p> <p>8.Технологии организации приема и размещения гостей.</p> <p>9.Организация обслуживания номерного фонда.</p> <p>10.Организация работы функциональных служб и функциональных процессов гостиницы.</p> <p>11.Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц</p> <p>12.Охарактеризуйте концепцию «интеллектуального здания»</p> <p>13.Назовите требования к проектированию территории гостиниц</p>
Технология и организация ресторанного сервиса	<p>1.Характеристика услуг питания, тенденции развития.</p> <p>2.Современные направления в проектировании и организации ресторанного сервиса.</p> <p>3.Классификация предприятий питания.</p> <p>4.Структура, функции службы питания.</p> <p>5.Услуги, предоставляемы рестораном.</p> <p>6.Формы и методы обслуживания.</p> <p>7.Организации питания и обслуживания различных групп.</p> <p>8.Нормативные документы, регламентирующие деятельность ресторанного сервиса.</p> <p>9.Технологические и дизайнерские решения предприятий ресторанного сервиса.</p> <p>10.Правила составления меню для ресторанов.</p> <p>11.Технологии подготовки торговых помещений, столовой посуды, приборов и белья к обслуживанию посетителей</p>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

#### 1. Что такое отель?

1. Гостиница, для туристов состоящая из нескольких корпусов
2. Гостиница для иностранных граждан со специальными формами обслуживания

3. Гостиница повышенной комфортности, построенная по индивидуальному проекту дворцового типа

## **2. Что такое «бизнес-отель»?**

1. Это специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов
2. Отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей
3. Городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей

## **3. Что такое «гостиничный этикет»?**

1. Это совокупность норм и правил поведения работника сферы гостиничных услуг, обусловленных его служебным положением
2. Это совокупность устоявшихся обычаев в сфере гостиничных услуг и выполнения их обслуживающим персоналом
3. Это предписание работнику контактной зоны встречать потребителя гостиничных услуг приветливой улыбкой, как внешней формой проявления доброжелательности

## **4. Что такое « визитная карта « (карта гостя)?**

1. Один из бланков документации первичного учета гостиницы, в которой поэтажный обслуживающий персонал фиксирует список лиц (отдельных лиц) проживающих в номере.
2. Документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера.
3. Форма учета.

## **5. Какие функции возлагаются на инженерную службу гостиницы?**

1. Поддержание в исправном состоянии водопровода, канализации, электрохозяйства, телефонных линий, систем отопления здания и обеспечение их бесперебойного функционирования.
2. Подготовка квалифицированного персонала для грамотной эксплуатации машин и механизмов, внедренных в гостинице для бесперебойного получения благ цивилизации потребителями гостиничных услуг.
3. Своевременное заключение договоров с организациями, поставляющими гостинице: горячую и холодную воду, тепло, электроэнергию, телефонную связь и иные блага, а также услуги, которые самостоятельно произвести гостиница не может.

## **6. Кто такой портье?**

1. Подносчик багажа в группах туристов, прибывающих в гостиницу согласно заявке определенной тур фирмы. Он же несет персональную ответственность за сохранность багажа при погрузке и выгрузке из транспорта.
2. Служащий гостиницы, в обязанности которого входит прием вновь поступающих гостей, их регистрация, закрепление за ними свободных номеров, выдача ключей и пр. услуги.
3. Швейцар гостиницы, встречающий и провожающий гостей гостиницы. Находится у дверей и открывает их входящим выходящим. Следит за чистотой и порядком у входа в гостиницу.

## **7. Каково минимальное число номеров в гостиницах?**

1. 10 номеров
2. 20 номеров
3. 100 номеров

## **8. Дайте расширенное толкование термину «предварительная оплата»**

1. Оплата клиентом гостиницы заказанного им обслуживания (номера определенной категории) до начала пользования гостиничными услугами в сроки, установленные по соглашению с гостиницей.
2. Обязательство потенциальной клиентуры гостиниц погасить возможные убытки по причине несвоевременного заезда в гостиницу в связи с условиями заявки.
3. Намерение воспользоваться сервисом и комфортом одной из гостиниц в будущем и отправление в адрес ее заявки и символического денежного аванса.

## **9. Дайте расширенное толкование термина « плата за бронирование»**

1. Денежная сумма, которую гостиничная клиентура вносит в кассу гостиницы в случае опоздания по условиям бронирования (опоздания в днях и часах)
2. Денежная сумма, которую клиент обязан заплатить гостинице за прием от него заказа на гостиничные услуги, как правило, предварительного
3. Денежная сумма направленного в качестве аванса в адрес гостиницы, как показатель серьезности намерений бронирования.

#### **10. Дайте расширенное толкование понятию «гарантийное письмо»**

1. Документ с реквизитами предприятия бронирующего место в гостинице, в котором изложена информация о прибывающих в гостиницу гражданах и необходимая категоричность для их размещения номерного фонда.
2. Документ (гостиничная квитанция) подтверждающая внесение денег в кассу гостиницы за сутки проживания в ней.
3. Документ, гарантирующий безусловную оплату заказанных гостиничных услуг. Подписывается руководителем предприятия бронирующего место в гостинице и главным бухгалтером.

#### **11. Что такое культура гостиничного сервиса?**

1. Это совокупность поступков совершаемых персоналом гостиничного предприятия при взаимодействии с внешней средой
2. Это набор определенных правил поведения («правил игры»), принятых на том или ином предприятии индустрии гостиничного сервиса
3. Это степень совершенства (уровень развития) процесс обслуживания гостиничной клиентуры в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах

#### **12. Какую ответственность несет исполнитель, гостиничной услуги за нарушение сроков начала оказания услуг по договору бронирования мест?**

1. Уплачивает потребителю гостиничной услуги за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.
2. Уплачивает потребителю гостиничной услуги за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 5% суточной цены забронированных мест.
3. Уплачивает потребителю гостиничной услуги за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 10% суточной цены забронированных мест.

#### **13. Из трех групп характеристик услуг выберите одну содержащую особенности гостиничных услуг?**

1. Надежность, эффективность, целостность, полезность, обоснованность, простота в эксплуатации, ясность и гибкость
2. Комплексность услуг, обязанность участия клиента и производителя услуг в создании гостиничного продукта, совмещения работ и услуг, наглядность и результативность, гласность и поощрение, аттрактивность
3. Не одновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг, ограниченная возможность хранения, сезонный характер спроса, срочный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, неосвязаемость, взаимозависимость услуг и цели путешествия.

#### **14. В течение, какого интервала времени исполнитель гостиничной услуги должен устранить недостатки оказанной услуги?**

1. В течение 1 часа с момента предъявления потребителем гостиничной услуги соответствующего требования
2. В течение 6 часов с момента предъявления потребителем гостиничной услуги соответствующего требования
3. В течение 24 часов с момента предъявления потребителем гостиничной услуги соответствующего требования

#### **15. Из приложенных вариантов ответов выберите тот, который наиболее точно дает**

**толкование термину «потребитель гостиничных услуг»**

1. Гражданин, остановившийся в гостинице РФ и пользующийся в период проживания в ней всеми ее услугами, значащимися в ее перечне
2. Гражданин, оплативший в кассу стоимость услуг гостиничного сервиса и пользующийся ими
3. Гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных и др. нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

**16. Предъявление потребителя гостиничных услуг, каких документов дает право исполнителю заключить с ним договор?**

1. Паспорт, военный билет, удостоверение личности, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя
2. Любой документ с собственной фотографией
3. Копия заявки на бронирование мест в гостинице поданной накануне

**17. В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры?**

1. Холодный цех
2. Кулинарный цех
3. Горячий цех
4. Все ответы верны
5. Кондитерский цех

**18. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?**

1. Бар
2. Кафе
3. Ресторан
4. Закусочная
5. Ларек

**19. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?**

1. Организация питания
2. Кулинарные цеха
3. Складское помещение
4. Все ответы верны
5. Коридорные помещения

**20. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?**

1. Руководитель ПОП
2. Директор ПОП
3. Работники
4. Все ответы верны
5. Налоговая

**21. Режим хранения товаров это ?**

1. Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
2. Срок реализации продуктов
3. Отпуск продуктов
4. Влажность продукта
5. Питательные вещества

**22. Где не рекомендуется хранить продукты?**

1. В коридорах на разгрузочных площадках
2. Складских помещениях
3. В складе
4. В холодильнике
5. В Цехах

**23. Меню это?**

1. Соответствующий документ
2. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
3. Накладная
4. Сертификат
5. Товарный чек

**24. Что такое рабочее место работника ?**

1. Это часть производственной площадки , где работник выполняет определенные операции
2. Производственные помещения
3. Организация питания без участия работника
4. Санаторий
5. Все ответы верны

**25. Какими могут быть рабочие места?**

1. Специализированные и универсальные
2. Модулированные
3. Стационарные
4. Универсальные
4. Критические

**26. Перечислите виды торговых залов?**

- А.Закрытые, полужакрытые , открытые сады
- В. Заготовочные
- С. Закрытые сады
- Д. Полужакрытые
- Е. Открытые

**27. Торговый зал это?**

- А. Помещения для складов
- В. Помещения для людей.
- С. Помещения для развлечений
- Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
- Е. Помещения для детей

**28. Сколько видов сервисов существует?**

1. 7
2. 1
3. 3
4. 5
5. 8

**29. Сколько видов уборки посуды существует?**

1. 1
2. 7
3. 5
4. 6
5. 4

**30. С какой стороны должен подойти официант к посетителю?**

1. Слева
2. Справа
3. По центру
4. Сзади
5. Все ответы верны

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

Раздел дисциплины	Задачи
Технология и организация гостиничного сервиса	На выбор изучить одно гостиничное предприятие По итогу ответить на вопросы: 1 Название гостиницы 2 Материально-техническая база (тип здания, количество корпусов, другие здания, этажность, наличие лифтового хозяйства и др.) 3 Наличие спортивных, детских площадок 4 Общественные и служебные подъездные пути 5 Автостоянки и гаражи 5 Садово-парковые и ландшафтные зоны 6 Хозяйственные зоны 7 Номерной фонд 8 Дополнительные услуги 9 Организация питания
Технология и организация ресторанного сервиса	На выбор изучить одно предприятие питания и ответить на вопросы: 1 Укажите к какому типу относится данное предприятие питания 2 Оцените архитектурно-планировочное решение территории, экстерьер предприятия, обустройство входной зоны. Отметьте наличие всех необходимых зон. 3 Опишите какие группы производственных помещений имеются в данном предприятии 4 Отметьте количество посадочных мест в зале, планировочное решение и особенности интерьера 5 Укажите какие схемы обслуживания применяются в данном ресторане 6 Отметьте Обслуживаются ли в данном предприятии туристские группы 7 Опишите какой вид меню предлагают в данном ресторане 8 Отметьте какие официальные или торжественные мероприятия обслуживаются, предоставляет ли ресторан услуги кейтеринга

**6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
Технология и организация гостиничного сервиса	1.Современное состояние и развитие гостиничного сервиса 2 Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность 4 Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы 5 Материально-техническая база гостиниц 6 Основные службы гостиничного предприятия 7 Организация службы приема и размещения гостей 8 Работа персонала гостиничного предприятия с клиентом 9 Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами 10 Дополнительные услуги гостиничных предприятий, организация их предоставления 11 Технология и организация обслуживания номерного фонда 12 Организация работы функциональных служб гостиницы 13 Производственно - технологическая деятельность гостиниц
Технология и организация ресторанного сервиса	1 Общая характеристика услуг питания, современные тенденции развития 2 Проектирование предприятий питания, архитектурно-планировочные требования к обустройству территорий

	3 Требования к оформлению интерьеров и планировочных решений залов ресторанов 4 Классификация предприятий питания 5 Структура, функции службы питания 6 Особенности организации питания и обслуживания в ресторанах 7 Особенности питания в разных странах 8 Обслуживание в залах ресторанов, особенности обслуживания приемов и банкетов 9 Требования к посуде и сервировке стола
--	--

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b>
<b>«зачтено»</b>	ПК-2
<b>«не зачтено»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне