Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогически институт

Факультет ___информатики, математики и экономики_____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан ФИМЭ
Фомина А.В.
«08» февраля 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.05.01 Технологии и организация гостиничной деятельности

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность подготовки
«Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Заочная

год набора 2024

Новокузнецк 2024

Лист внесения изменений

в РПД К.М.05.01 Технология и организация гостиничной деятельности
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 7 от «_8_»_февраля_2024 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2024 / 2025 учебный год

по направлению подготовки __Гостиничное дело____
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) программы _Гостиничная деятельность

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 5 от «_8_» февраля_ 2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры Экономики и управления__

протокол № 6 от « 26 » января 2024 г. _____ *Ю.Н. Соина-Кутищева*

Оглавление

1 Цель дисциплины 4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 4
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины 5
3.1 Учебно-тематический план 5
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации 6
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 7
5.1 Учебная литература 7
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 8
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 9
6 Иные сведения и (или) материалы 9
6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ 9
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 12
6.2.1 Зачет 12

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК-1, ОПК-2,

Таблица 1 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3.Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: основные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: осуществлять поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий и специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: теоретические основы управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО

Общая трудоемкость дисциплины		324
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		33
Аудиторная работа (всего):		
в том числе:		
лекции		16
практические занятия, семинары		14
консультации		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		278
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
курсовая работа		3
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)		278
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет, зачет с оценкой, экзамен		13

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план заочной формы обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Общая трудоёмкость (часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
		всего	аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
Раздел 1. Технология гостиничной деятельности						
	Особенности развития гостиничного бизнеса	19	1		18	Аналитический обзор
	Организация обслуживания в гостинице	20	1	1	18	Решение кейсов
	Организационная структура службы приема и размещения	20	1	1	18	Решение кейсов
	Цикл обслуживания гостей	20	1	1	18	Решение кейсов

№ п/п	Тема дисциплины	Общая трудоёмкость (часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
		всего	аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
	Технологии работы службы приема и размещения	25	2	1	22	Решение кейсов
	Раздел 2. Организация гостиничной деятельности					
	Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства	40	2	2	36	Тестирование.
	Государственное регулирование гостиничной деятельности	40	2	2	36	Доклады
	Структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы	40	2	2	36	Решение кейсов
	Предприятия питания в гостиничном сервисе	40	2	2	36	Решение кейсов
	Гостиничный продукт как комплекс услуг	40	2	4	34	Реферат
	Курсовая работа	3				
	Промежуточная аттестация: зачет, экзамен	13				
	ИТОГО	**324**	**16**	**16**	**278**	

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 4.

Таблица 4 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (16 недель)
Текущая учебная работа ОФО, ЗФО				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**60** (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (3 занятия)	**1 балл** посещение 1 лекционного занятия	3
		Практические занятия (2 занятия).	**1 балл** - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% **2 балла** - и выполнение работы на 51-65%3 **3 балла** – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на	2 - 6

			85,1-100%	
		Решение кейсов	**4 балла** (выполнено 51 - 65% заданий) **6 баллов** (выполнено 66 - 85% заданий) **8 баллов** (выполнено 86 - 100% заданий)	4-8
		Подготовка аналитического обзора	**За одну работу** **5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Итоговое тестирование	**8 баллов** (51 - 65% правильных ответов) **14 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **18 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	10-20
		Тестирование по теме	**2балла** (51 - 65% правильных ответов) **4 балла** (66 - 84% правильных ответов) **6 балла** (85 - 100% правильных ответов)	4-8
		Тестирование по ряду тем	**4 балла** (51 - 65% правильных ответов) **6 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **8 баллов** (85 - 100% правильных ответов	5-10
			Итого по текущей работе в семестре	**51 - 100**
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экзамен, зачет с оценкой)	**40** (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	**5 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	5 – 10
		Решение задачи 1.	**4 балла** (пороговое значение) **8 баллов** (максимальное значение)	4-8
		Решение задачи 2.	**6 баллов** (пороговое значение) **12 баллов** (максимальное значение)	6–12
			Итого по промежуточной аттестации (экзамен)	20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450318

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450317

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456699

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Быстров. – Электронные текстовые данные. - Москва : ИНФРА - М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=529356 (

3. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Дмитриева [и др.] – Москва : ИНФРА - М, 2015. - 352 с. - (Бакалавриат). – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=473497

4. Гукова О.Н. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.:

Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. [Режим доступа]:URL http://znanium.com/bookread.php?book=179892 (дата обращения: 02.02.2020).

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. [Режим доступа]:URL http://znanium.com/bookread.php?book=400614 (дата обращения: 02.02.2020).

6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. [Режим доступа]:URL http://znanium.com/bookread.php?book=320585 (дата обращения: 02.02.2020).

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. . [Режим доступа]:URL http://znanium.com/bookread.php?book=430064 (дата обращения: 02.02.2020).

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях КГПИ КемГУ согласно таблице 6.

Таблица 6 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
410 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, моноблоки аудиторные. **Оборудование:** *стационарное* - компьютер, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
614 Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносное* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
508 Лаборатория информационно-коммуникационных технологий в гостиничной деятельности. Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
- курсового проектирования (выполнения курсовых работ). **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер преподавателя, проектор, экран. **Лабораторное оборудование:** *стационарное* – компьютеры для обучающихся (18 шт.). **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Консультант Плюс (отечественное ПО, договор об инфо поддержке 1.04.2007), Эделинк «Эдельвейс» (отечественное ПО, коробочная учебная версия). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	
106 Помещение для самостоятельной работы студентов **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая переносная, столы, стулья, рабочее место для обучающегося с ОВЗ. **Оборудование:** *стационарное* – компьютеры для обучающихся (3 шт.), телевизор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский союз туриндустрии.– Режим доступа: http://www.rata.ru/(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
2. Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: http://www.rha.ru/(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: http://www.new.frio.ru/(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
4. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. – Режим доступа: http://www.ih-ra.com/(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в следующих формах:

- подготовка к практическим занятиям;
- самостоятельное изучение тем дисциплины (электронное обучение);
- подготовка к текущим контрольным мероприятиям (тестовые опросы);
- подготовка аналитических обзоров, рефератов, докладов по заданным темам;
- подготовка курсовой работы.

<u>Примерные темы рефератов</u>

1. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.
2. Понятие и виды технологий в гостинично-ресторанном хозяйстве. Основные технологические цепочки.
3. Организация материального стимулирования на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
4. Этапы производственного цикла в гостиницах, их организационно-экономические характеристики.
5. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства. Основные ТНК в индустрии гостеприимства.
6. Сегментация рынка услуг. Целевой рынок гостиничных услуг и ресторанов.
7. Организации расчетов с клиентами в гостиницах и ресторанах и пути ее совершенствования в современных условиях.
8. Трудовые отношения и профессиональная карьера в индустрии гостеприимства.
9. Современные маркетинговые тенденции развития индустрии гостеприимства.
10. Зарубежный опыт управления в индустрии гостеприимства и направления его использования в отечественной практике.
11. Передовые технологии в компьютеризации предприятий гостеприимства.
12. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
13. Типовые структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства.
14. Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.
15. Специфика организации производства в гостинично-ресторанном хозяйстве.
16. Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
17. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
18. Организационно-производственная структура гостиничного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
19. Организационно-производственная структура ресторанного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
20. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном предприятии.
21. Формы организации гостинично-ресторанного обслуживания.
22. Циклы и правила обслуживания гостей в ГРП.
23. Основные формы и методы подготовки, набора персонала предприятия индустрии гостеприимства.
24. Методы определения численности персонала на гостиничном предприятии.
25. Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
27. Основные тенденции формирования мирового рынка гостиничных услуг.
28. Рынок гостинично-ресторанных услуг в РФ и перспективы его развития.
29. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира.
30. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

31. Глобальные системы бронирования: история развития, способы подключения, особенности применения.

Примерные темы курсовых работ

1. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития в современных социально-экономических условиях.
2. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.
3. Государственное регулирование индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
4. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в Российской Федерации.
5. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства: состояние и перспективы.
6. Методы государственного регулирования качества услуг гостеприимства в Российской Федерации.
7. Эффективное стратегическое планирование деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.
8. Исследование и прогнозирование рынков услуг гостеприимства.
9. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
10. Концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства.
11. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства.
12. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и их совершенствование.
13. Организация эффективного продвижения и продажи гостиничных услуг.
14. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
15. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.
16. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности.
17. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
18. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
19. Мифодизайн гостеприимства (на примере гостиничного предприятия).
20. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
21. Торговая марка гостиничного предприятия.
22. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
23. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.
24. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
25. Управление производительностью труда на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.
27. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии.
28. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.
29. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства.
30. Стратегическое управление гостиничным предприятием.
31. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
32. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и ее совершенствование.
33. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятиях индустрии гостеприимства.
34. Бизнес-план гостиничного предприятия: понятия и основные этапы разработки.
35. Бизнес-модель гостиничного предприятия.
36. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей.
37. Использование логистики в индустрии гостеприимства.

38. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе.

39. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятий индустрии гостеприимства).

40. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов на гостиничном предприятии.

41. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.

42. Использование аутсорсинга в индустрии гостеприимства.

43. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия).

Примерная тематика докладов

1. Роль предприятий общественного питания в развитии индустрии гостеприимства.
2. Инновации в организации питания в индустрии гостеприимства за рубежом и в России.
3. Анализ организации питания в индустрии гостеприимства в Новокузнецке.
4. Анализ организации питания в индустрии гостеприимства в Кемеровской области.
5. Особенности организация питания детских групп в путешествиях.
6. Организация банкет-чая в кафе и ресторане.
7. Организация банкет-коктейля в кафе и ресторане.
8. Организация банкет-фуршета в кафе и ресторане.
9. Обслуживание гостей ресторана европейской кухни (на примере конкретного предприятия).
10. Обслуживание гостей ресторана русской кухни (на примере конкретного предприятия).
11. Обслуживание гостей ресторана восточной кухни (на примере конкретного предприятия).
12. Особенности работы бара в гостинице.
13. Организация свадебных банкетов.
14. Структура и принципы работы ресторана со шведским столом.
15. Организационная структура пивного бара.
16. Организация европейского завтрака для иностранных гостей.
17. Технология организации питания в гостиничных номерах.
18. История традиций питания. Еда и религия.
19. История традиций питания. Из истории столовых приборов.
20. История традиций питания. Кулинарные книги и рецепты.
21. История традиций питания. Застольный этикет.
22. Питание и здоровье. Есть, чтобы жить.
23. Питание и здоровье. Диеты: необходимость или мода?
24. История традиций питания. Еда и религия.
25. Приключения продуктов и блюд. Хлеб.
26. Приключения продуктов и блюд. Молоко.
27. Приключения продуктов и блюд. Сыр.
28. Приключения продуктов и блюд. Сладости.
29. Приключения продуктов и блюд. Чай.
30. Приключения продуктов и блюд. Кофе.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

6.2.1 Зачет

1. Индустрия гостеприимства как часть сферы услуг.
2. Роль гостинично-ресторанных услуг в индустрии туризма.
3. История развития индустрии гостеприимства.
4. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства.
5. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
6. Классификация гостиничных предприятий

7. Организационно-производственная структура гостиничных предприятий.
8. Основные службы гостиничного предприятия. Их взаимодействие.
9. Структура, характеристика и технология работы службы приема и размещения.
10. Структура, характеристика и технология работы отдела бронирования.
11. Служба эксплуатации номерного фонда.
12. Структура, характеристика и технология работы службы безопасности.
13. Структура, характеристика и технология работы кадровой службы.
14. Служба питания и напитков.
15. Организация анимационной деятельности гостиничного предприятия.
16. Формы управления предприятиями гостеприимства.
17. Архитектурные решения современных гостиниц.
18. Помещения гостиниц.
19. Требования к проектам гостиничных зданий и туристских комплексов. Основные виды проектов гостиничных зданий.
20. Материально-техническая база и интерьер гостиничных предприятий.
21. Общие принципы размещения мебели в интерьере. Схемы функциональной организации помещений вестибюльной группы.
22. Цикл обслуживания гостя. Характеристика основных этапов.

6.2.2 Экзамен

1. Технологический процесс на предприятиях общественного питания.
2. Оборудование торговых помещений ресторана.
3. Столовая посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент и столовое белье.
4. Технология подготовки к обслуживанию посетителей ресторана.
5. Технология сервировки столов.
6. Виды складывания салфеток.
7. Обслуживающий персонал зала ресторана.
8. Меню и прейскуранты.
9. Кулинарная характеристика закусок, блюд, напитков.
10. Технологии обслуживания банкетов, приемов, праздников.
11. Специальные формы организации питания.
12. Особенности организации питания иностранных гостей и туристов.
13. Какие формы гостеприимства характерны для российских и китайских гостиниц?
14. Чем отличается азиатская система гостеприимства от американской?
15. Какие коды, используются для обозначения состояния номеров.
16. Составьте график заездов и выездов.
17. При оформлении у клиента не оказалось паспорта, но номер был им забронирован.
18. Какие функции выполняет служба приема и размещения в современном отеле?
19. Опишите организационно-управленческую структуру службы приема и размещения.
20. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
21. Охарактеризуйте составные части службы приема и размещения мини-гостиниц и крупных отелей.
22. Приведите примеры дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
23. Входят ли в стоимость проживания в гостинице услуги интернета, телефона и телевидения?
24. Что можно сказать о роли медицинских служб в современном отеле?
25. Зачем современной гостинице маркетинговые службы?
26. Охарактеризуйте модель поведения работника гостиницы «Yes, I can!».
27. Какие способы реагирования в конфликтных ситуациях Вы знаете?
28. Опишите технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.
29. Перечислите сценарии исправления проблемной ситуации.
30. В отель звонит посторонний и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?

31. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной службы при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
32. Какие действия предпримет менеджер службы приема и размещения, если гостю не понравился вид из окна его номера, и он попросит переселить его в другой номер?
33. Как следует поступить в ситуации, если гость сообщил, что его номер ограблен?
34. Какие коды, используются для обозначения состояния номеров.
35. При оформлении у клиента не оказалось паспорта, но номер был им забронирован. Поселите ли Вы его?
36. Какие функции выполняет служба приема и размещения в современном отеле?
37. Опишите организационно-управленческую структуру службы приема и размещения.
38. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
39. Входят ли в стоимость проживания в гостинице услуги интернета, телефона и телевидения?
40. Что можно сказать о роли медицинских служб в современном отеле?
41. Охарактеризуйте основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд гостя.
42. При выезде у клиента оказалась заблокирована банковская карта. Ваши действия?
43. Если клиенту, проживающему в гостинице, позвонили на ресепшен. Каковы Ваши действия?
44. В соседнем номере шумят дети. Действия администратора?
45. Гость, забронировавший номер в Вашем отеле опоздал на сутки. Ваши действия?
46. Чем отличаются корпоративные модели поведения: модель «Yes, I can!» (Razidor SAS), модель LEARN (Marriott)?

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления