

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 06.10.2026 14:10:21
 Уникальный программный ключ:
 0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
ПДК.04	Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Туризм и гостиничный сервис
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Ногина Анна Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	3	18.11.2025	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
7. Перечень образовательных технологий	16
8. Описание материально-технической базы	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 час.

1.3 Изучение дисциплины «Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «География туризма», «История и инфраструктура туризма», «История туризма и сервисной деятельности».

1.4 Дисциплина «Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Безопасность в туризме и гостиничном сервисе», «Гастрономический туризм», «Индустрия гостеприимства: теория и практика», «Индустрия СПА и курортов», «Культурная и межкультурная коммуникация в сфере туризма и гостиничного сервиса», «Маркетинг туризма и гостиничного сервиса», «Международный опыт управления отелями».

1.5 Цель изучения дисциплины:

является формирование знаний, умений и навыков, связанных с адаптацией инновационных технологий к деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, готовности к проектированию инновационного гостинично-ресторанного продукта.

1.6 Задачи дисциплины:

1) теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства и общественного питания, государственное регулирование инновационного процесса;

2) стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания;

3) управление инновационной деятельностью в компании в сфере гостеприимства и общественного питания;

4) технологические инновации в сфере гостеприимства и общественного питания, направленные на сохранение экологии.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ОПК-5 способен осуществлять контроль и оценку формирования результатов образования обучающихся, выявлять и корректировать трудности в обучении
	ОПК.5.1 Знать отечественный и зарубежный опыт, современные подходы к контролю и оценке результатов образования
	ОПК.5.2 Уметь осуществлять отбор педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации контроля и оценки, применяет современные оценочные средства, обеспечивает объективность оценки
	ОПК.5.3 Владеть способностью разрабатывать контрольно-измерительные и контрольно-оценочные средства, интерпретировать результаты контроля и оценивания обучающихся
2	ПК-7 способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостиничного сервиса
	ПК.7.1 Знать законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социальнокультурных норм бизнес-коммуникаций, методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами – представителями разных культур, специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в т.ч. информационно-телекоммуникационной сети интернет
	ПК.7.2 Уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и других заинтересованных сторон, соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
	ПК.7.3 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, навыками презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам, другим заинтересованным сторонам

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
-------	--	--

1	ОПК.5.1 Знать отечественный и зарубежный опыт, современные подходы к контролю и оценке результатов образования	3.1 Современное состояние области знаний и (или) профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям);
2	ОПК.5.2 Уметь осуществлять отбор педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации контроля и оценки, применяет современные оценочные средства, обеспечивает объективность оценки	У.1 Анализировать примерные (типовые) программы (при наличии), оценивать и выбирать учебники, учебные и учебно-методические пособия, электронные образовательные ресурсы и иные материалы, разрабатывать и обновлять рабочие программы, планы, оценочные средства по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) СПО,
3	ОПК.5.3 Владеть способностью разрабатывать контрольно-измерительные и контрольно-оценочные средства, интерпретировать результаты контроля и оценивания обучающихся	В.1 навыками анализа потребностей рынка труда в профессиональных умениях и компетенциях
1	ПК.7.1 Знать законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социальнокультурных норм бизнес-коммуникаций, методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами – представителями разных культур, специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в т.ч. информационно-телекоммуникационной сети интернет	3.2 Знает законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социальнокультурных норм бизнес-коммуникаций, методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами – представителями разных культур, специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в т.ч. информационно-телекоммуникационной сети интернет.
2	ПК.7.2 Уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и других заинтересованных сторон, соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	У.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и других заинтересованных сторон, соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
3	ПК.7.3 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, навыками презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам, другим заинтересованным сторонам	В.2 Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, навыками презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам, другим заинтересованным сторонам.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	6	12	154	172
Первый период контроля				
<i>Технология и организация гостиничных услуг</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>94</i>	<i>104</i>
Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства	2		24	26
Классификация средств размещения	2		24	26
Современные формы управления в гостиничном бизнесе		4	24	28
Особенности организации гостиничного хозяйства		2	22	24
Итого по видам учебной работы	4	6	94	104
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				108
Второй период контроля				
<i>Тенденции ресторанного бизнеса</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>60</i>	<i>68</i>
Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	2		15	17
Классификация ресторанов.		2	15	17
Организация обслуживания в предприятиях питания		2	15	17
Особенности управления в ресторанном бизнесе		2	15	17
Итого по видам учебной работы	2	6	60	68
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Второй период контроля				72

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Технология и организация гостиничных услуг	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3)	
1.1. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства 1. История развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом; 2. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг; 3. Место гостиничной индустрии в структуре туризма Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
1.2. Классификация средств размещения 1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. 2. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр. 3. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.). Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
2. Тенденции ресторанного бизнеса	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-7: 3.2 (ПК.7.1), У.2 (ПК.7.2), В.2 (ПК.7.3)	
2.1. Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития. 1. Основные понятия. Предмет и задачи службы питания. 2. История развития ресторанного бизнеса. 3. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. 4. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. 5. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Технология и организация гостиничных услуг	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3)	
1.1. Современные формы управления в гостиничном бизнесе 1. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга: определение и особенности договора. 2. Объединения гостиниц в консорциумы и их типы. 3. Управление по контракту: определение и особенности договора. 4. Преимущества и недостатки сторон-участников при управлении по контракту. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
1.2. Особенности организации гостиничного хозяйства 1. Изучение видов организационных структур управления 2. Принципы построения организационных структур управления гостиничным предприятием. 3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 4. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
2. Тенденции ресторанного бизнеса	6

Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-7: 3.2 (ПК.7.1), У.2 (ПК.7.2), В.2 (ПК.7.3)	
2.1. Классификация ресторанов. 1. Концепция ресторанного сервиса. 2. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. 3. Выбор места расположения. 4. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. 5. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
2.2. Организация обслуживания в предприятиях питания Специальные формы обслуживания: 1. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. 2. Тематические мероприятия. 3. Кейтеринг. 4. Мерчендайзинг Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
2.3. Особенности управления в ресторанном бизнесе 1. Маркетинговая политика ресторана. Маркетинг ресторана, его основные функции. 2. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Технология и организация гостиничных услуг	94
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3)	
1.1. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Составить список выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. 2. Подготовить доклад о международной гостиничной цепи (по выбору студента) 3. Составить список международных гостиничных цепей, расположенных в Уральском регионе. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	24
1.2. Классификация средств размещения Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения (квартиры, виллы, коттеджи и др. – по выбору студента), развивающиеся в вашем районе. Составьте таблицу по следующим критериям: а) Тип; б) Количество; в) Ценовая политика; г) Условия проживания Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	24
1.3. Современные формы управления в гостиничном бизнесе Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Составить перечень гостиниц в Уральском Федеральном округе, управляемых через договор франчайзинга, управление по контракту Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	24
1.4. Особенности организации гостиничного хозяйства Задание для самостоятельного выполнения студентом: Работа с конспектом лекций: 1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 2. Порядок регистрации и размещения гостей. 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 4. Порядок регистрации иностранных гостей. 5. Правила расчета оплаты за проживание.	22

2. В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения подразделений и их сокращения. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	22
2. Тенденции ресторанного бизнеса	60
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-7: 3.2 (ПК.7.1), У.2 (ПК.7.2), В.2 (ПК.7.3)	
2.1. Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить доклад 1. Особенности питания жителей зарубежных стран (страна по выбору студента) с оформлением в виде презентации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	15
2.2. Классификация ресторанов. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Самостоятельная работа: 1. Составить список самых необычных ресторанов города Челябинска, оформить в виде таблицы (Название ресторана; Описание ресторана) 2. Составить таблицу ресторанов по следующим характеристикам: а) Полно сервисные рестораны. б) Специализированные рестораны. в) Рестораны быстрого обслуживания. г) Рестораны национальной кухни. д) Семейные рестораны. е) Тематические рестораны Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	15
2.3. Организация обслуживания в предприятиях питания Задание для самостоятельного выполнения студентом: Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники): 1. Подготовка ресторана к приему посетителей. 2. Основные правила сервировки. Встреча гостей. 3. Последовательность подачи блюд и напитков. 4. Расчет с гостями Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	15
2.4. Особенности управления в ресторанном бизнесе Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить доклады: 1. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. 2. Атмосфера и дизайн ресторана. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. 3. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. 4. Презентация ресторана. 5. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. 6. Свет и цвет в интерьере. 7. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. 8. Шоу-программы. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	15

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Гостиничная индустрия. Захарова Н.А.	https://www.iprbookshop.ru/books/135496/
2	Организация ресторанного бизнеса. Учебное пособие Жилкова Ю.В., Макаренко З.В., Насырова Л.А., Шариков В.И.	https://www.iprbookshop.ru/books/40873/
Дополнительная литература		
3	Мировой рынок гостиничных услуг. Учебное пособие Воронцова Г.Г., Воронцова А.В.	https://www.iprbookshop.ru/books/118398/

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Кейс-задачи	Коллоквиум	Мультимедийная презентация	Опрос	Таблица по теме	Тест	Зачет/Экзамен
ОПК-5							
3.1 (ОПК.5.1)						+	+
У.1 (ОПК.5.2)			+				+
В.1 (ОПК.5.3)	+						+
ПК-7							
3.2 (ПК.7.1)				+			+
У.2 (ПК.7.2)					+		+
В.2 (ПК.7.3)		+					+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Технология и организация гостиничных услуг":

1. Кейс-задачи

- 1 Составьте схему приема гостей в 5 * гостинице.
 - 2 Изучить порядок бронирования мест
 - 3 Заполните заявку на бронирование мест, журнал регистрации на бронирование «П», журнал регистрации на бронирование «И»,
 - 4 Оформите анкету и карту гостя на граждан РФ
 - 5 Оформите журнал о регистрации иностранных граждан и уведомление о прибытии иностранного гражданина.
 - 6 Оформите счет за проживание в гостинице, квитанцию на возврат денежных средств
- Количество баллов: 15

2. Мультимедийная презентация

- 1 Дайте определение материально-технической базы гостиницы
 - 2 Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц
 - 3 Охарактеризуйте концепцию «интеллектуального здания»
 - 4 Назовите требования к проектированию территории гостиниц
 - 5 Перечислите. Что входит в состав основных фондов предприятия.
- Количество баллов: 10

3. Тест

- 1 Гостиничный сервис — неотъемлемая часть обширнейшей сферы^
 - А. услуг
 - В. экономики
 - С. политики
- 2 Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:
 - А. . повышение жизненного уровня населения;
 - В. . сохранение культурного населения;
 - С. мультипликативный эффект;
- 3 Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:
 - А. расположенные в горах

- В. . расположенные в городе
С. . расположенные на морском побережье
D. . расположенные в Лас-Вегасе.
4. Какая система классификации гостиниц принята в РФ?
A. . Звёздная
B. . корон
C. Ключей
5. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ... категории
A. . 6
B. 7
C. . 5
6. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:
A. . экономические
B. . социально-психологические
C. . социально-административные
D. . экономико-психологические.
E. административно-психологические.
- 7 Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____
-
- 8 Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:
A. единство стиля (архитектура, интерьер);
B. единство обозначений и внешней информации;
C. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.
- 9 Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
A. ориентации на жалобы клиентов.
B. . ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
C. . периодических инспекционных проверок.
- 10 Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право на:
A. . часть доходов других членов цепи;
B. определенную ссуду для развития бизнеса;
C. использование товарной марки и стандартов обслуживания.
- 11 . Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:
A. стандартизации;
B. сертификации;
C. глобализации;
D. классификации
- 12 В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:
A. оказания услуг лечебно-профилактического характера;
B. занятий гольфом;
C. . ночных дискотек.
- 13 От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
A. . расположения отеля;
B. «звёздности» отеля;
C. квалифицированности персонала.

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Тенденции ресторанного бизнеса ":

1. Коллоквиум

- 1 Каков режим работы гостиницы?
1 Какую работу выполняют ночные аудиторы?
2 Охарактеризуйте службу приема и размещения, назовите её основные задачи
3 Перечислите технологические документы службы приема и размещения
4 Назовите должностные обязанности администратора гостиницы
Количество баллов: 15

2. Опрос

- 1 Назовите основные задачи службы номерного фонда
1 Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
2 Какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
3 Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
4 Какие уборочные работы проводят в гостинице?

Количество баллов: 10

3. Таблица по теме

- 1 Объясните правила сервировки стола
- 2 Назовите порядок подачи блюд
- 3 Каковы основные требования к посуде для сервировки стола на банкетах?
- 4 Чем отличается сервировка стола к завтраку от сервировки к ужину?
- 5 Можно ли использовать при сервировке стола одноразовую посуду в ресторане?

Количество баллов: 5

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Технология работы бизнес –центра гостиницы
2. Технология работы сервис-бюро гостиницы
3. Технология предоставления телекоммуникационных услуг и услуг интерактивного телевидения
4. Технология работы по обеспечению безопасности личных вещей проживающих
5. Технология работы гостиницы по организации отдыха и развлечений
6. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы
7. Организация функциональных процессов по оказанию услуг прачечнойхимчистки
8. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров
9. Технология оценки уровня качества обслуживания в гостинице
10. Технология работы службы размещения
11. Лицензирования гостиничной деятельности
12. Технология и организация работы ресторана
13. Организация деятельности предприятия общественного питания
14. Технология и организация обслуживания номерного фонда
15. Системы управления гостиничным предприятием
16. Взаимодействие служб ресторана и туристских организаций
17. Производственно-технологическая деятельность служб ресторана
18. Технология обслуживания в ресторанах
19. Технология обслуживание питанием в номерах
20. Технология и правила предлагающей продажи

Второй период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

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
14. Общая характеристика услуг питания, современные тенденции развития
15. Проектирование предприятий питания, архитектурно-планировочные требования к обустройству территорий
16. Требования к оформлению интерьеров и планировочных решений залов ресторанов
17. Классификация предприятий питания
18. Структура, функции службы питания

19. Особенности организации питания и обслуживания в ресторанах
20. Особенности питания в разных странах
21. Обслуживание в залах ресторанов, особенности обслуживания приемов и банкетов
22. Требования к посуде и сервировке стола
23. Укажите к какому типу относится данное предприятие питания
24. Оцените архитектурно-планировочное решение территории, экстерьер предприятия, обустройство входной зоны. Отметьте наличие всех необходимых зон.
25. Опишите какие группы производственных помещений имеются в данном предприятии
26. Отметьте количество посадочных мест в зале, планировочное решение и особенности интерьера
27. Укажите какие схемы обслуживания применяются в данном ресторане
28. Отметьте Обслуживаются ли в данном предприятии туристские группы
29. Опишите какой вид меню предлагают в данном ресторане
30. Отметьте какие официальные или торжественные мероприятия обслуживаются, предоставляет ли ресторан услуги кейтеринга
31. Изучить технологию подготовки торговых помещений к обслуживанию посетителей в ресторане
32. Изучить требования к посуде, последовательность сервировки стола
33. Подготовить сервировку стола для завтрака с помощью стеклянной и фарфоровой посуды
34. Какие требования предъявляются к организации
35. Величина предприятий общественного питания характеризуется количеством мест в обеденных залах
36. Какие зоны должны быть на земельном участке предприятия общественного питания?
37. Что включает в себя хозяйственная зона предприятия общественного питания?
38. Какие помещения относят к служебно-бытовым?
39. Назовите основные задачи службы номерного фонда
40. Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

5. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

6. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

7. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя.

Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.

8. Таблица по теме

Таблица – форма представления материала, предполагающая его группировку и систематизированное представление в соответствии с выделенными заголовками граф.

Правила составления таблицы:

1. таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования;
2. название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично;
3. в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения;
4. при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире;
5. числовые значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности;
6. таблица с числовыми значениями должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом;
7. если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения;
8. в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа.

9. Коллоквиум

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем, например, относительно самостоятельного большого раздела лекционного курса.

Подготовка к данному виду учебных занятий осуществляется в следующем порядке: преподаватель дает список вопросов, ответы на которые следует получить при изучении определенного перечня научных источников; студентам во внеаудиторное время необходимо прочитать специальную литературу, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, мысленно сформулировать свое мнение по каждому из вопросов, которое они выскажут на занятии.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Развивающее обучение
3. Проблемное обучение
4. Кейс-технологии
5. Проектные технологии
6. Игровые технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10/«Алты Образование» 11
 - Microsoft Office Professional Plus/LibreOffice
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip/Менеджер архивов
 - Adobe Acrobat Reader DC/Просмотрщик pdf и djvu-документов
5. Специализированное оборудование и технические средства обучения: