

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17.05.Индустрия гостиничных и ресторанных услуг

на 216 часа(ов), 6 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой, сервисной и научно-исследовательской деятельности в ресторанном и гостиничном сервисе.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; проведение мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; участие в исследованиях потребительского спроса в ресторанном и гостиничном сервисе.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Организация услуг питания, Технология гостиничного сервиса, Проектирование услуг.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	5 семестр	6 семестр	
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	68	32	100
лекционные (ЛК)	34	16	50
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	16	50
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40	80
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

Заочная форма

	Распределение по семестрам	
--	----------------------------	--

Виды занятий	6 семестр	7 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12	24
лекционные (ЛК)	6	6	12
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6	12
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	96	60	156
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: стратегию поведения предприятий питания и средств размещения в условиях конкуренции Уметь: осуществлять стратегию и внедрение современных инноваций в предприятиях питания и средств размещения. Владеть: приемами внедрения современных программных продуктов с целью повышения качества обслуживания

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Знать: ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Уметь: : применять и использовать нормы охраны труда и техники безопасности в предприятиях питания и средств размещения Владеть: навыками организации безопасного обслуживания потребителей предприятий питания и средств размещения
	ОПК-7.2.Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать: основные положения нормативных и правовых актов охраны труда и техники безопасности в предприятиях питания и средств размещения Уметь: применять нормативные акты в организации работы предприятий питания и средств размещения Владеть: приемами работы с нормативными и правовыми документами

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	

1	1	Инфраструктура предприятий питания	Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания. Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания. Маркетинговая деятельность предприятий питания.	48	14	14		20
2	2	Стратегии поведения предприятий питания	Влияние внешней среды и экономическое поведение предприятий питания. Показатели эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц.	44	12	12		20
3	3	Инфраструктура средств размещения	Инфраструктура средств размещения состояние и тенденции развития. Современные направления в классификации гостиниц. Организационная культура в гостиницах в зависимости от категории. Система управления в средствах размещения. Маркетинговая деятельность в средствах размещения.	44	12	12		20
4	4	Стратегия поведения средств размещения	Экономическое поведение гостиниц на рынке услуг. Показатели эффективности сервиса при оказании гостиничных услуг. Технологические новации в гостиничной индустрии.	44	12	12		20
Итого				180	50	50	0	80

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	

1	1	Инфраструктура предприятий питания	Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания. Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания. Маркетинговая деятельность предприятий питания.	48	4	4		40
2	2	Стратегии поведения предприятий питания	Влияние внешней среды и экономическое поведение предприятий питания. Показатели эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц.	48	4	4		40
3	3	Инфраструктура средств размещения	Инфраструктура средств размещения состояние и тенденции развития. Современные направления в классификации гостиниц. Организационная культура в гостиницах в зависимости от категории. Система управления в средствах размещения. Маркетинговая деятельность в средствах размещения.	48	4	4		40
4	4	Стратегия поведения средств размещения	Экономическое поведение гостиниц на рынке услуг. Показатели эффективности сервиса при оказании гостиничных услуг. Технологические новации в гостиничной индустрии.	44	4	4		36
Итого				188	16	16	0	156

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания. Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания	Современные подходы к организации новых форматов предприятий питания. Новые направления в системе управления предприятиями питания. Создание условий для качественного сервиса. характеристика моделей обслуживания в ресторанном сервисе.	10	2	
	2	2	Влияние внешней среды и экономическое поведение предприятий питания. Показатели эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг.	Влияние внешней и внутренней среды на экономику предприятий питания. Характеристика показателей эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг	8	2
		3	Инфраструктура средств размещения состояние и тенденции развития. Современные направления в классификации гостиниц. Организационная культура в гостиницах в зависимости от категории. Система управления в средствах размещения	Характеристика инфраструктуры средств размещения. Новые форматы гостиниц. Показатели качества услуг в гостиничном сервисе. Приемы организационной культуры в гостиницах. Инновационные программы в гостиничном сервисе.	8	1
3						

1	4	4	Экономическое поведение гостиниц на рынке услуг. Показатели эффективности сервиса при оказании гостиничных услуг.	Виды стратегий и формирование портфеля стратегий в гостиничном сервисе. Характеристика показателей эффективности сервиса в гостиничном сервисе.	8	1
		1	Маркетинговая деятельность предприятий питания	Мерчандайзинг ресторанного сервиса Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя	2	2
		2	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц.	Особенности организации питания потребителей в гостиницах в зависимости от категории гостиниц	2	2
3	2	3	Маркетинговая деятельность в средствах размещения.	Взаимодействие спроса, предложения и цены Ценообразование в условиях меняющейся внешней среды	2	1
	4	4	Технологические новации в гостиничной индустрии.	Классификацию и характеристика инноваций в гостиничном сервисе	2	1

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания. Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания	Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания. Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания	10	2	
	2	2	Влияние внешней среды и экономическое поведение предприятий питания. Показатели эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг.	Составление схемы влияния внешней и внутренней среды на экономику предприятий питания. Расчет показателей эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг	8	2
		3	Инфраструктура средств размещения состояние и тенденции развития. Современные направления в классификации гостиниц. Организационная культура в гостиницах в зависимости от категории. Система управления в средствах размещения	Анализ инфраструктуры средств размещения города. Расчет показателей качества услуг в гостиничном сервисе. Схема организационной культуры в гостиницах. Инновационные программы в гостиничном сервисе по различным направлениям	8	1
3						

1	4	4	Экономическое поведение гостиниц на рынке услуг. Показатели эффективности сервиса при оказании гостиничных услуг.	Анализ стратегий и формирование портфеля стратегий в гостиничном сервисе. Расчет показателей эффективности сервиса в гостиничном сервисе.	8	1
		1	Маркетинговая деятельность предприятий питания	Рассмотрение стимулирования сбыта услуг на примере предприятий питания	2	2
	2	2	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц.	Особенности организации питания потребителей в гостиницах в зависимости от категории гостиниц на примере гостиниц города	2	2
3		3	Маркетинговая деятельность в средствах размещения.	Взаимодействие спроса, предложения и цены гостиниц города	2	1
	4	4	Технологические новации в гостиничной индустрии.	Классификация и характеристика инноваций в гостиничном сервисе рассмотрение на практическом примере.	2	1

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. Классификация ресторанов в крае.	Анализ нормативных документов	12	22
2	2	Дизайн и эстетика оформления ресторана	Презентация	12	22
3	3	Международные стандарты обслуживания в гостинице. Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице.	Реферат резюме	12	22
4	4	Анализ и классификация гостиниц в Забайкальском крае. Анализ служб приема гостей по обслуживанию.	доклад	12	22

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг : учеб. пособие / Н. И. Рыжова. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 95 с.
2. Сенин, Виль Савельевич. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / Сенин Виль Савельевич, Денисенко Алексей Викторович. - Москва : Финансы и статистика, 2008. - 144с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 277 с. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. <https://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>
- Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. – 331 с. <https://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>
1. Щетинин, М.П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : Учебное пособие / Щетинин Михаил Павлович; Щетинин М.П., Пасько О.В., Бураковская Н.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 287 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CFDBF1BD-C252-4394-92CA-019224447693>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир

Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / Виноградова Марина Викторовна, Панина Зинаида Ивановна. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2010. - 448 с. -

5.2.2. Издания из ЭБС

Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

2.Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2017. 379 с. <https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендательный план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации

для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

*Обязательно указываются методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Нина Ивановна - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.