

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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.В.ОД.15.Основы гостиничного и ресторанного сервиса

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от

« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний по основам гостиничного и ресторанного сервиса, необходимых для теоретического и практического обучения специалистов

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: владение знаниями теоретических основ гостиничного и ресторанного сервиса, организация и технология обслуживания гостиничного фонда.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б. В ОД.15 «Основы гостиничного и ресторанного сервиса относится к циклу. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Маркетинг в сервисе

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	27	27
лекционные (ЛК)	9	9
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	45	45
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК- 2	Способность развивать профессионально важные и значимые качества личности будущих рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК – 5	Способность анализировать профессионально-педагогические ситуации
ПК - 16	Способность проектировать и оснащать образовательно-пространственную среду для теоретического и практического обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) поведение ресторанов и гостиниц в условиях конкуренции 2) влияние внешней и внутренней среды на экономическое поведение организаций, предлагающих услуги ресторанного и гостиничного сервиса 3) развивать профессиональные качества личности
	Стандартный: 1) организационную культуру ресторанного и гостиничного сервиса 2) организацию технологического процесса гостиницы 3) технологии и методики обучения
	Эталонный: 1) основы мерчандайзинга ресторанного сервиса 2) влияние сервисной деятельности на эффективность работы ресторанов и гостиниц 3) современные технологии и методики обучения элективных курсов
Уметь	Пороговый: 1) анализировать модели обслуживания 2) анализировать ценообразование в зависимости от конкурентных условий 3) развивать качества личности обучающихся
	Стандартный: 1) составлять план работы администратора ресторана 2) определять качество услуг по различным методикам 3) применять технологии и методики обучения

	Эталонный: 1) анализировать показатели качества услуг 2) анализировать стандарты обслуживания в ресторанном сервисе 3) анализировать профессиональные педагогические ситуации на занятиях
Владеть	Пороговый: 1) навыками организационной культуры ресторана 2) навыками проведения проектирования теоретического обучения 3) основными приемами обучения
	Стандартный: 1) навыками анализа показателей качества услуг 2) приемами организации услуг 3) владеть профессионально-педагогическими ситуациями при обучении
	Эталонный: 1) анализировать ценовую политику ресторана 2) анализировать спрос на услуги с учетом потребностей 3) развивать качества личности обучающихся

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Основные понятия в области гостиничного и ресторанного сервиса	9	1	2		6
	2	Сервисная деятельность в гостиницах и ресторанах	9	1	2		6
2	3	Основы сервиса организации службы приема и размещения гостей	9	1	2		6
	4	Организация обслуживания в ресторанах	8	1	2		5
3	5	Характеристика производственной структуры ресторана	8	1	2		5
	6	Характеристика производственно-технологической деятельности гостиниц	8	1	2		5
4	7	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	11	2	4		5

	8	Особенности обслуживания различных мероприятий ресторане	10	1	2		7
Итого			72	9	18	0	45

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Характеристика ресторанов и гостиниц Характеристика потребителей в индустрии гостеприимства, индивидуальный и организованный потребитель
	2	Виды сервисных услуг и формирование стратегий. Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном и гостиничном сервисе
2	3	Мерчандайзинг в гостиничном и ресторанном сервисе Программа лояльности клиентов Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя
	4	Сервисная деятельность ресторанов при организации обслуживания потребителей
3	5	Корпоративная культура в ресторане Организация рекламных мероприятий
	6	Создание условий для качественного сервиса Составляющие качества услуг и обслуживания Модель качества обслуживания Показатели качества услуг в ресторанном и гостиничном сервисе
4	7	Деловое администрирование в ресторанном и гостиничном сервисе Стандарты работы персонала в ресторанном сервисе Стандарты работы персонала в гостиничном сервисе
	8	Экономическая структура гостиницы Экономическая структура ресторана Мероприятия, проводимые в ресторане для увеличения дохода

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Принципы сервисных услуг в ресторанах и гостиницах Характеристика различных категорий потребителей в сервисе
	2	Корпоративные стратегии в гостиничном сервисе Базовые стратегии конкуренции в ресторанном сервисе
2	3	Стимулирование сбыта и роль обслуживающего персонала при оказании услуг Комплексные маркетинговые исследования в ресторанах и гостиницах
	4	Ценообразование на разных стадиях жизненного цикла при оказании услуг Характеристика издержек и способы их сокращения
3	5	Эстетическая культура ресторанного сервиса Особенности профессионального поведения работника ресторана
	6	Создание условий «комфорта» в ресторанном и гостиничном сервисе Особенности работы с потребителями гостиничных услуг
4	7	Управление процессом обучения персонала Современные методы управления персоналом в России за рубежом
	8	Анализ ресторанов города по различным критериям Анализ гостиниц города по различным критериям

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Международные стандарты обслуживания в гостиницах и ресторанах	Реферат обзора
1	2	Классификация гостиниц в г Чите	Реферат- резюме
2	3	Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице	Реферат доклад
2	4	Техника работы службы ресепшен в гостинице	Реферат обзор
3	5	Техника работы обслуживающего персонала в ресторане	Реферат обзора Подготовка электронных презентаций
3	6	Эстетика оформления интерьера ресторана и ее влияние стимулирование сбыта услуг	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. ГОСТ 28-1 -95	Анализ нормативных документов
4	8	Анализ и классификация гостиниц и ресторанов в Забайкальском крае	Обработка и анализ полученных данных

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	2	Семинар	Ситуационные задачи	2
2	3	Семинар	Ситуационные задачи	2
2	4	семинар	Ситуационные задачи	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Федцов Владимир, Георгиевич. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

2. Баумгартен, Леонид Владимирович. Маркетинг гостиничного предприятия : Учебник / Баумгартен Леонид Владимирович; Баумгартен Л.В. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 338. - (Бакалавр. Академический курс). - <https://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E>
3. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства / Т. В. Черевичко; Черевичко Т.В. - Moscow : Флинта, 2014. - . - Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - ISBN 978-5-9765-0024-2. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

4. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - Москва : Академия, 2009. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-4902-1 : 352-00.
5. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с. - ISBN 978-5-9776-0049-1 : 257-00.

6.2.2. Издания из ЭБС

6. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. <https://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>
7. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. <https://www.biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>
8. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия : Университеты России). — <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

6.3. 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://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом <http://www.dom-restoratora.ru>

Общество профессионалов гостиничного сервиса в России <http://www.frontdesk.ru>

Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство <http://www.hotelmaster.ru>

Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу <http://www.hotelstop.ru/>

Ресторанный и гостиничный бизнес <http://www.HotRes.ru>

Московский ресторатор <http://www.mos-restorator.ru>

Портал гостиничный бизнес <http://www.prohotel.ru>

Информационные технологии в индустрии гостеприимства <http://www.restoranoff.ru>

Все гостиницы России <http://www.all-hotel.ru>

электронный журнал» Гостиница и ресторан <http://www.hospitality.ru>

Бизнес-энциклопедия: стандарты и качество отеля <http://www.handbooks.ru>

7. 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:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-131.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской и самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

ПК – 3 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран и др.

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы.

Компьютерный класс. Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Доступ к сети интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. 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. Рекомендуемый 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.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**