

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 2016, 2017)

Форма обучения очная, заочная

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.	36	36
лекционные (ЛК)	12	12
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	24	24
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

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

Виды занятий	8 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
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	8	1	2		5
	2	Сервисная деятельность в гостиницах и ресторанах	9	2	2		5
2	3	Основы сервиса организации службы приема и размещения гостей	9	2	2		5
	4	Организация обслуживания в ресторанах	7	1	2		4
3	5	Характеристика производственной структуры ресторана	9	1	4		4
	6	Характеристика производственно-технологической деятельности гостиниц	9	1	4		4
4	7	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	10	2	4		4
	8	Особенности обслуживания различных мероприятий ресторане	11	2	4		5
Итого			72	12	24	0	36

Заочная 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	8				8
	2	Сервисная деятельность в гостиницах и ресторанах	8				8
2	3	Основы сервиса организации службы приема и размещения гостей	10	1	1		8

	4	Организация обслуживания в ресторанах	10	1	1		8
3	5	Характеристика производственной структуры ресторана	9		1		8
	6	Характеристика производственно-технологической деятельности гостиниц	9		1		8
4	7	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	8	1	1		6
	8	Особенности обслуживания различных мероприятий ресторане	10	1	1		8
Итого			72	4	6	0	62

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

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
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
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

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
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

Заочная 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. ОСТ 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>

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-эциклопедия: 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 "МераПро".

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)**