

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 технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.07.11 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 2023)  
Форма обучения: Заочная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование знаний по основам гостиничного и ресторанного сервиса, необходимых для теоретического и практического обучения специалистов.

Задачи изучения дисциплины:

владение знаниями теоретических основ гостиничного и ресторанного сервиса, организация и технология обслуживания гостиничного фонда.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б.1.О.07.11 «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, Исследование рынка и продвижение услуг.

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

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

Виды занятий	Семестр 10	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
Лекционные (ЛК)	8	8
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	56	56
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
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
ПК-1	ПК- 1.3. Владеть навыками понимания и системного анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональной деятельности	<p>Знать: основные понятия в области читаемой дисциплины</p> <p>Уметь: определять основные направления деятельности предприятий сервиса</p> <p>Владеть: навыками базовых умений при решении профессиональных</p>
ПК-2	ПК-2.3. Владеть средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения аргументации своей позиции	<p>Знать: методы мотивации учебнопознавательной деятельности при изложении материала дисциплины</p> <p>Уметь: применять современные средства компьютерных технологий при изложении материала дисциплины</p> <p>Владеть: электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием для более эффективного усвоения нового</p>

		материала по дисциплине
ПК-3	ПК-3.1. Владеть навыками конструирования предметного содержания и адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории	<p>Знать: содержание читаемой дисциплины в соответствии с требованиями образовательного процесса</p> <p>Уметь: анализировать и конструировать читаемую дисциплину в соответствии с особенностями целевой аудитории</p> <p>Владеть: навыками проектирования содержания читаемой дисциплины</p>

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 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	1.1	Основные понятия в области гостиничного и ресторанного сервиса	Сервисная деятельность в гостиницах и ресторанах	18	4	4	0	10
2	2.1	Основы сервиса	Организация обслуживания в	18	4	4	0	10

		организации службы приема и размещения гостей	ресторанах					
3	3.1	Характеристика производственной структуры ресторана	Характеристика производственно-технологической деятельности гостиниц	18	4	4	0	10
4	4.1	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	Особенности обслуживания различных мероприятий в ресторане	18	4	4	0	10
Итого				72	16	16	0	40

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия в области гостиничного и ресторанного сервиса	Характеристика ресторанов и гостиниц. Характеристика потребителей в индустрии гостеприимства, индивидуальный и организованный потребитель	4
2	2.1	Основы сервиса организации службы приема и размещения гостей	Организация деятельности в гостиничном и ресторанном сервисе. Программа лояльности клиентов. Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя. Сервисная деятельность ресторанов при организации обслуживания потребителей	4
3	3.1	Характеристика производственной структуры ресторана	Виды сервисных услуг и формирование стратегий. Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном сервисе	4

4	4.1	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	Создание условий для качественного сервиса. Составляющие качества услуг и обслуживания. Модель качества обслуживания. Показатели качества услуг в ресторанном и гостиничном сервисе	4
---	-----	--	---	---

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия в области гостиничного и ресторанного сервиса	Характеристика ресторанов и гостиниц. Характеристика потребителей в индустрии гостеприимства, индивидуальный и организованный потребитель	4
2	2.1	Основы сервиса организации службы приема и размещения гостей	Организация деятельности в гостиничном и ресторанном сервисе. Программа лояльности клиентов. Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя. Сервисная деятельность ресторанов при организации обслуживания потребителей	4
3	3.1	Характеристика производственной структуры ресторана	Виды сервисных услуг и формирование стратегий. Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном сервисе	4
4	4.1	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	Создание условий для качественного сервиса. Составляющие качества услуг и обслуживания. Модель качества обслуживания. Показатели качества услуг в ресторанном и гостиничном сервисе	4

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История становления гостиничного и ресторанного сервиса в России	Написание реферата	10
2	2.1	Анализ средств размещения города	Написание реферата - доклада	10
3	3.1	Европейские технологии в индустрии гостеприимства	Составить структурно-логические схемы по странам	10
4	4.1	Анализ предприятий питания города	Конспект	10

#### 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.

##### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. Баумгартен, Леонид Владимирович. аркетинггостиничного предприятия : Учебник / Баумгартен Леонид Владимирович; Баумгартен Л.В. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 338. - (Бакалавр. Академический курс). - <https://www.biblioonline.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E>

2. 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>

## 5.2. Дополнительная литература

### 5.2.1. Печатные издания

1. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - Москва : Академия, 2009. - 224 с
2. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с
3. Федцов Владимир, Георгиевич. Культура есторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 248 с.

### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. 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>
2. 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>
3. 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.biblioonline.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
ЭБС « Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
ЭБС «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>
ЭБС « Троицкий мост»	<a href="http://www.trmost.ru/">http://www.trmost.ru/</a>
Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.	<a href="http://diss.rsl.ru/">http://diss.rsl.ru/</a>
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
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.	<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>



Российская национальная библиотека	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
Экономическая библиотека онлайн	<a href="http://www.elobook.com/">http://www.elobook.com/</a>
Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»	<a href="http://www.classs.ru/library/">http://www.classs.ru/library/</a>
Корпоративный менеджмент	<a href="http://www.cfin.ru">http://www.cfin.ru</a>
Энциклопедия маркетинга	<a href="http://marketing.spb.ru/read.htm">http://marketing.spb.ru/read.htm</a>
Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="http://eup.ru/Catalog/All-All.asp">http://eup.ru/Catalog/All-All.asp</a>
Природа России	<a href="http://www.priroda.ru">http://www.priroda.ru</a>

## 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 промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Преподавание дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно - методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и

сущностных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины. Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям. Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов.

Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям. Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем):
  - владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
  - уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
  - уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
  - владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
  - уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
  - при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
  - оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
  - при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
  - владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).
- Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов. Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов). Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы. Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя. Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:
- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
  - составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
  - определение источников информации;
  - работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
  - формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее

решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:  
Нина Ивановна Рыжова

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.