

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.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 2021)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

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

Задачи изучения дисциплины:

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.

Виды занятий	Семестр 5	Семестр 6	Всего часов
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)			
--	--	--	--

## 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	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>Знать: стратегию поведения предприятий питания и средств размещения в условиях конкуренции</p> <p>Уметь: осуществлять стратегию и внедрение современных инноваций в предприятиях питания и средств размещения</p> <p>Владеть: приемами внедрения современных программных продуктов с целью повышения качества обслуживания</p>
ОПК-7	ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	<p>Знать: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ</p> <p>Уметь: применять и использовать нормы</p>

		<p>охраны труда и техники безопасности в предприятиях питания и средств размещения</p> <p>Владеть: навыками организации безопасного обслуживания потребителей предприятий питания и средств размещения</p>
ОПК-7	ОПК-7.2.Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	<p>Знать: основные положения нормативных и правовых актов охраны труда и техники безопасности в предприятиях питания и средств размещения</p> <p>Уметь: применять нормативные акты в организации работы предприятий питания и средств размещения</p> <p>Владеть: приемами работы с нормативными и правовыми документами</p>

### 3. 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			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	

1	1.1	Инфраструктура предприятий питания	<p>Инфраструктура предприятий питания состояние и тенденции развития. Современные форматы предприятий питания.</p> <p>Организационная культура в ресторанном бизнесе. Система управления в индустрии питания. Маркетинговая деятельность предприятий питания</p>	48	14	14	0	20
2	2.1	Стратегии поведения предприятий питания	<p>Влияние внешней среды и экономическое поведение предприятий питания. Показатели эффективности сервиса при оказании ресторанных услуг.</p> <p>Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц.</p>	44	12	12	0	20
3	3.1	Инфраструктура средств размещения	<p>Инфраструктура средств размещения состояние и тенденции развития.</p> <p>Современные направления в классификации гостиниц.</p> <p>Организационная культура в гостиницах в зависимости от категории. Система управления в средствах размещения.</p> <p>Маркетинговая деятельность в средствах размещения.</p>	44	12	12	0	20
4	4.1	Стратегия поведения средств размещения	<p>Экономическое поведение гостиниц на рынке услуг. Показатели эффективности сервиса при оказании гостиничных услуг.</p> <p>Технологические</p>	44	12	12	0	20

			новации в гостиничной индустрии.					
Итого				180	50	50	0	80

### 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	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
4				

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

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

#### 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	Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу. Классификация ресторанов в крае	Анализ нормативных документов	12
2	2.1	Дизайн и эстетика оформления ресторана	Презентация	12
3	3.1	Международные стандарты обслуживания в гостинице. Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице	Реферат - резюме	12
4	4.1	Анализ и классификация гостиниц в Забайкальском крае. Анализ служб приема гостей по обслуживанию.	доклад	12

#### 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://biblioonline.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.biblioonline.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>

3. 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-C252-4394-92CA019224447693>

## 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

1. 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

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Издательство «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>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АBBYY 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

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.

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

Разработчик/группа разработчиков:  
Нина Ивановна Рыжова

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

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