

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 2021)
Форма обучения: Очная

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 8	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40
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 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	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	Характеристи ка производст венной структуры ресторана	Характеристика произво дственно- технологической деятельности гостиниц	18	4	4	0	10
4	4.1	Создание условий комфортности в сфере гостиничного сервиса	Особенности обслуживания различных мероприятий 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	Характеристи ка производст венной 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»	https://e.lanbook.com/
ЭБС « Юрайт»	https://urait.ru/
ЭБС «Консультант студента»	https://www.studentlibrary.ru/
ЭБС « Троицкий мост»	http://www.trmost.ru/
Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.	http://diss.rsl.ru/
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.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://window.edu.ru

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

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.