

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2025 15:31:36

Уникальный программный ключ:

72a47dccb871719e9dc42366ed030bf219f69a



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(филиал)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль подготовки
Международный гостиничный бизнес**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

Оглавление

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы.....	5
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	5
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
5.1	Содержание дисциплины (модуля)	6
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	7
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА	8
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	9
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	9
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является - преподавание дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у студентов системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления гостиничных услуг и услуг питания; формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания услуг, контроля их качества; предоставление основных знаний в области развития гостиничного и ресторанный бизнеса, правил предоставления услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачи дисциплины:

Для реализации поставленной цели необходимо:

1) изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;

2) изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров, требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их применения

Задача профессиональной деятельности	Объект профессиональной деятельности или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции	Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий (тип задачи из ФГОС++)				
<p>- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>гостиницы и иные средства размещения предприятия общественного питания;</p> <p>услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;</p> <p>технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;</p> <p>первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПС 33.007, трудовая функция В/01.6;</p> <p>ПС 33.007, трудовая функция В/02.6;</p> <p>ПС 33.008, трудовая функция В/03. 6; анализ рынка труда</p>

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления гостиничных услуг и услуг питания; правил предоставления услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства;

Уметь: организовать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; руководить персоналом службами, отделами гостиницы и предприятиями общественного питания; обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности служб, и отделов гостиниц и предприятий общественного питания

Навыки и/или опыт деятельности: способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	8/288		
Контактная работа – аудиторные занятия:	112		
Лекции	40		
Семинары, практические занятия	56		
Лабораторные работы			
КтЗа, КтЭк, КонсЭ	16		
Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)	146		
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Зачет (зачет с оценкой) Экзамен (30)		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Тема 3. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий.

Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Этапы организации экскурсионного обслуживания

Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг

Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: З.Е. (часов) 8 (288)**

Форма обучения	Очная	Вид контроля	Зачет, Экзамен (30)
Форма обучения	Очно - заочная	Вид контроля	
Форма обучения	Заочная	Вид контроля	

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1	8	12		28								
2.	Тема 2	8	12		30								
3.	Тема 3	8	10		30								
4.	Тема 4	8	12		30								
5.	Тема 5	8	10		28								
6.	Консультации (контактная)	0	16		0								
7.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		30								
ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ		40	72		176								

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг**

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы:

Стандарты обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях, обязательные при оказании основных и дополнительных услуг.

Список литературы по теме

1-5

Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.

2. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.

3. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch.

4. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания.

5. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.

6. Виды лечебно-оздоровительных услуг.

7. Фитнес-центр.

8. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля.

9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Список литературы по теме

1-5

Тема 3. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.
2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Особенности организации конгрессных мероприятий

Список литературы по теме

1-5

Тема 4. Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Требования, предъявляемые к консьержам.
2. Основные функции, выполняемые консьержами.
3. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).

Список литературы по теме

1-5

Тема 5. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию во время самостоятельной работы

1. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.
2. Организация хранения личных вещей проживающих.
3. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Список литературы по теме

1-5

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	С. Медлик Х. Инграм	Гостиничный бизнес	ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71186.html
2.	Л.Л. Руденко Н.П. Овчаренко А.Б. Косолапов	Технологии гостиничной деятельности	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprbookshop.ru/57230.html
3.	Овчаренко Н.П.,	Организация	Дашков и К, Ай	2018	http://www.iprbo

Руденко Л.Л., Барашок И.В.	гостиничного дела	Пи Эр Медиа	okshop.ru/75213.html
-------------------------------	-------------------	-------------	----------------------

*ЭБС – электронно - библиотечная система

Дополнительная литература:

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	М.А. Грицай	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы	Омский государственный технический университет	2017	http://www.iprbo.okshop.ru/78488.html
2.	И.М. Кучеренко	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса	Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprbo.okshop.ru/72410.html
3.	Уокер Джон Р.	Управление гостеприимством	ЮНИТИ-ДАНА	2015	http://www.iprbo.okshop.ru/52581.html

**8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ -
РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1.	http://www.rata.ru/ -	Российский союз туриндустрии.
2.	2. http://www.rha.ru/ -	Российская гостиничная ассоциация.
3.	3. http://www.new.frio.ru/ -	Федерация рестораторов и отельеров.
4.	4. http://www.unwto.org/index.php -	Всемирная туристская организация - WTO- UN.
5.	5. http://www.ih-ra.com/ -	Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.
6.	https://hotelier.pro	Гостиничный бизнес. Интернет портал о гостиницах, про гостиницы, про гостиничный бизнес
7.	http://www.frontdesk.ru/	Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес, управление гостиницей, новости гостиниц.
8.	http://prohotelia.com .	Туризм и гостиничный бизнес. Ресторанный бизнес и гостиничный маркетинг

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- лабораторные работы;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

Учебным планом дисциплины «Демография» предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций, самостоятельные работы студента.

На лекциях студенты получают основы базовых знаний по изучаемой дисциплине. Студент должен кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяемые преподавателем, обозначить материал, который вызывает трудности, сформулировать по нему вопросы и в конце лекции задать их преподавателю.

Для лучшего понимания и запоминания материала лекции преподаватель использует мультимедийные презентации. Для лучшего усвоения сложных вопросов и активного вовлечения в учебный процесс студентов, предусмотренные учебным планом лекции читаются в диалоговом режиме.

Использование этого интерактивного метода обучения позволяет стимулировать творческую активность студентов, самостоятельный поиск учащимся путей и вариантов решения поставленной учебной задачи, что способствует эффективному усвоению учебного материала.

На семинарских занятиях контролируется уровень восприятия, знания и качество работы студентов с лекционным материалом, учебниками и учебными пособиями, практическими разработками и анимационными программами и

сценариями. При подготовке к семинарским занятиям в первую очередь студенты должны повторить лекционный материал, а потом познакомиться с основной и дополнительной литературой по теме, рекомендованной кафедрой.

Литература по теме занятий выбирается студентами из соответствующих тем программы. Кроме того, на семинарских занятиях для закрепления полученных теоретических знаний, предполагается самостоятельная разработка и презентация оздоровительных программ и сценариев.

Большое место в учебном плане отведено самостоятельной работе студентов. Основными задачами самостоятельной работы являются:

- углубление, расширение и закрепление полученных теоретических знаний;
- формирование навыков работы со специальной литературой;
- формирование навыков разработки собственных анимационных программ.

Итоговый контроль знаний студентов проводится по результатам зачета.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;
- психологические и иные тренинги;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- участие в телеконференциях

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Поиск информации осуществляется с помощью сайта Академии www.atiso.ru.

Выход на корпоративный обучающий портал может быть осуществлен либо через Интернет, либо через локальную сеть Академии. Опрос на занятиях в составе группы, заслушивание докладов, информационных сообщений, проверка письменных работ, подготовленных в домашних условиях

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			