

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД




« 30 » 08 2018 г. А.А. Гадуков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
«Основы организации гостиничного и ресторанного дела»**

для специальности среднего профессионального образования
социально-экономического профиля
43.02.10 Туризм

Рабочая программа учебной дисциплины профессиональной подготовки «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм» (утверждённым приказом № 474 от 07.05.2014 г.)

Кафедра-разработчик: «Туризм и сервис».

Рабочую программу составил: О.И. к.т.н. Ирина О.И., преподаватель КИТП ВлГУ.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тис
протокол № 1 от «30» 08 2018 года

Заведующий кафедрой «Туризм и сервис» О.И. Гусева А.Г.
(наименование кафедры) (подпись) Ф.И.О.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии КИТП ВлГУ
протокол № 1 от «30» августа 2018 года

Директор КИТП ВлГУ С.И. Н.Е. Мишулина

Программа переутверждена:

на 2019/2020 учебный год,

протокол заседания кафедры № 1 от 28.08.2019

Заведующий кафедрой Тис О.И. Гусева А.Г.
(наименование кафедры) (подпись) Ф.И.О.

протокол заседания учебно-методической комиссии КИТП № 1 от 28.08.2019

Директор КИТП ВлГУ С.И. Н.Е. Мишулина

Программа переутверждена:

на 2020/2021 учебный год,

протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020

Заведующий кафедрой Тис О.И. Гусева А.Г.
(наименование кафедры) (подпись) Ф.И.О.

протокол заседания учебно-методической комиссии КИТП № 1 от 31.08.2020

Директор КИТП ВлГУ С.И. Н.Е. Мишулина

Программа переутверждена:

на _____ учебный год,

протокол заседания кафедры № _____ от _____

Заведующий кафедрой _____
(наименование кафедры) (подпись) Ф.И.О.

протокол заседания учебно-методической комиссии КИТП № _____ от _____

Директор КИТП ВлГУ _____ Н.Е. Мишулина

Программа переутверждена:

на _____ учебный год,

протокол заседания кафедры № _____ от _____

Заведующий кафедрой _____
(наименование кафедры) (подпись) Ф.И.О.

протокол заседания учебно-методической комиссии КИТП № _____ от _____

Директор КИТП ВлГУ _____ Н.Е. Мишулина

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» является обязательной частью цикла общепрофессиональных дисциплин примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

Учебная дисциплина «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по профессии/специальности Туризм. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-3.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание программы «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» направлено на достижение следующих **целей**:

формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением деятельности в сфере гостеприимства – в гостиничном и ресторанном деле

Задачами дисциплины являются:

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного и ресторанного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- изучение систем классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения; типов и классов предприятий общественного питания;
- обучение основам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и предприятий ресторанной службы;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения; различным группам помещений предприятий питания;

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-1	-отличать типы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, модели организации гостиничного бизнеса.	- Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; -типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса.
ОК-2	- организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей предприятия сервиса; -выбирать типовые методы и способы; - оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач.	- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; - особенности работы в отечественном ресторанном бизнесе; - закономерности развития гостиничного бизнеса, его особенности;
ОК-3 -	- владеть навыками принятия решений в различных стандартных и нестандартных ситуациях.	- типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы; - санитарно-гигиенические и противопожарные требования к ним.
ОК-4	- проводить поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач,	-правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;

	профессионального и личного развития.	- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.
ОК-5	- осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства; -использовать средства информации для повышения эффективности предлагаемых услуг.	- основные источники информации по объекту гостиничной деятельности; -работать с документооборотом предприятия.
ОК-6	- планировать мероприятия в сфере организации процесса сервиса, распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями.	- применять полученные знания в области-технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала.
ОК-7	-обеспечивать координацию действий персонала предприятий сферы гостеприимства питания; -разрабатывать должностные инструкции и критерии оценки профессионального уровня персонала.	- эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности.
ОК-8	- планировать мероприятия в сфере организации процесса сервиса, распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями.	-самостоятельно находить и использовать источники правовой и профессиональной информации по объекту профессиональной деятельности; - применять полученные знания в области-технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала.
ОК-9	-ориентироваться в закономерностях развития гостиничного и ресторанного рынка, его особенностях.	- закономерности развития рынка гостиничных и ресторанных услуг, его особенности.
ПК-1.1	-применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала; - оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей.	- оценивать эффективность обратной связи на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
ПК-1.2	-применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала.	- правовые основы организации гостиничного хозяйства; - принципы составления меню и правила ценовой политики ресторана.
ПК-3.2	-оценивать эффективность обратной связи на предприятии общественного питания.	-обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	Всего	5 семестр
Объем образовательной программы учебной дисциплины	44	44
в том числе:		
теоретическое обучение	24	24
лабораторные работы	-	-
практические занятия	12	12
курсовая работа (проект)	-	-
самостоятельная работа обучающихся	8	8
консультации		
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		диф.зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы организации гостиничного и ресторанного дела»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, сформированных в результате освоения элементов программы
1	2	3	4
Раздел 1. «Основы организации гостиничного дела»			
Тема 1.	Содержание учебного материала	4	ПК1.2 ОК 1; ОК 4
История развития гостиничной индустрии.	1. Предмет, цели и задачи курса «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» 2. История развития индустрии гостеприимства 3. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	1. Практическое задание по теме «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства. ГОСТ 51185-2015 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины		
	Тематика рефератов, докладов и презентаций		
	1. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Модель Цезаря Ритца 2. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Модель Кемонса Уильсона 3. Основные модели организации гостиничного бизнеса. «Добровольные» гостиничные цепочки		
	4. Международные гостиничные правила 5. Медицинские аспекты гостиничной индустрии 6. Профессиональная этика работников гостиниц 7. История развития гостиничного хозяйства		
	8. Особенности работы в сфере современного гостиничного бизнеса 9. Классификация средств размещения гостиничного типа		

	10. Материально-техническая структура гостиничного предприятия		
Тема 2. Гостиничный сервис. Типы гостиничных предприятий. Туроперейтинг в гостиничной деятельности. Модели организации гостиничного бизнеса.	Содержание учебного материала 1. Гостиничный сервис. 2. Типы гостиничных предприятий в зависимости от формы собственности, характера взаимоотношений между владельцем и менеджментом гостиницы, цены номера; месторасположения; уровня комфорта; вместимости; продолжительность работы; форм организации питания гостей; продолжительность пребывания гостей; функционального назначения 3. Туроперейтинг в гостиничной деятельности. 4. Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона.	3	ПК1.1 ОК 2; ОК 3
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций. 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины Тематика рефератов, докладов и презентаций 1. Основные и дополнительные услуги гостиниц 2. Услуги гостиниц и особенности их функционирования 3. Международная классификация гостиниц 4. Современное состояние, тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства 5. Международные гостиничные цепи 6. Современное состояние гостиничного бизнеса в России 7. Мировые гостиничные цепи в России 8. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России 9. Российская система классификации гостиниц 10. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика	-	1
Тема 3. Независимые гостиницы, гостиничные цели, гостиничные группы, ассоциации гостиниц.	Содержание учебного материала 1. Гостиничные цели, их признаки и примеры. Международная статистика гостиничных целей. 2. Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления. 3. Ответственные организации отельеров. 4. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. В том числе, практических занятий и лабораторных работ 1. Практические занятия по теме «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства»	5 2 2 2	ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 6 ОК 7 ОК 8; ОК 9

<p>Франчайзинг в гостиничном бизнесе.</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон 2. Историческое развитие гостиничного бизнеса 3. История и развитие института гостеприимства в России 4. Караваннинг и перспективы развития 5. Круизный отдых в индустрии гостеприимства. 6. Малые отели и мини-гостиницы 7. Международная безопасность в индустрии гостеприимства. 8. Международные сети средств размещения 9. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий. 10. Основные критерии, определяющие условия размещения 	<p>1</p>	
<p>Тема 4. Правовые основы организации гостиничного хозяйства</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. 2. Гражданский кодекс. Налоговый кодекс. 3. Правила предоставления гостиничных услуг <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов) 2. Особенности размещения в сельском туризме 3. Плавающие гостиницы 4. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. 5. Развитие гостеприимства в девятнадцатом и двадцатом веках. 6. Системы молодежных отелей. 7. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом. 8. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России 9. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства. 	<p>3</p> <p>2</p> <p>-</p> <p>1</p>	<p>ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 3.2 ОК 4 ОК 5 ОК 6; ОК 9</p>

<p>Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p>	<p>10. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085)</p> <p>2. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ.</p> <p>3. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Практическое занятие по теме «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»»</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины</p> <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <p>1. Сущность индустрии гостеприимства и ее сегменты.</p> <p>2. Таймшер в индустрии гостеприимства</p> <p>3. Технология обслуживания гостей в гостиницах</p> <p>4. Типы курортных гостиничных предприятий.</p> <p>5. Традиции гостеприимства и хлебосоляства: исторический аспект</p> <p>6. Туристские базы, приюты и кемпинги</p>	<p>5</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5</p>
<p>Тема 6. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Функции помещений гостиницы: Жилые помещения. Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения.</p> <p>2. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории.</p> <p>3. Типы и категории номеров российских гостиниц. Типы номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: сюит, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой, второй, третьей, четвертой, пятой категории.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка к рейтинг-контролю, дифференцированному зачёту.</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5</p>

	дисциплины		
<p>Тема 7. Общие основы и система понятий ресторанного бизнеса.</p>	<p align="center">Раздел 2. «Основы организации ресторанного дела»</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». Альтернативные классификации, используемые в практике ресторанного бизнеса.</p> <p>2. Понятие «услуга». Классификация услуг общественного питания. Обслуживающий персонал: категории, функции.</p> <p>3. Требования к обслуживающему персоналу (менеджеру зала, бар-менеджеру, официанту, бармену, бариста, буфетчику сервис-бара, кассиру) и квалификационные характеристики.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Практическое занятие по теме «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения»»</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины</p> <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <p>1. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.</p> <p>2. Предпосылки становления ресторанного дела в России.</p> <p>3. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект</p> <p>4. История и развитие института гостеприимства в России</p> <p>5. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания</p> <p>6. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>7. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.</p> <p>8. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение</p> <p>9. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)</p> <p>10. Методы сервировки стола в ресторане</p>	<p align="center">22</p> <p align="center">5</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">2</p> <p align="center">1</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5</p>

<p>Тема 8. Характеристика помещений и служб ресторана</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана. 2. Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика. 3. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. 4. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Помещение для нарезки хлеба: назначение, организация работы. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы обслуживания гостей в ресторане (встреча и размещение, прием заказа, получение продукции и блюд, методы переноски и подачи блюд, правила подачи закусок, холодных и горячих блюд, десертов и напитков, расчеты и уборка использованных приборов) 2. Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд 3. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания 4. Ресторан как уникальная форма предприятия питания. 5. Особенности ресторанного обслуживания. 6. Ресторанный этикет. 7. Необычные рестораны мира. 8. Организационная структура служб ресторана. 9. Управление качеством в ресторане. 10. Реклама и маркетинг ресторана. 	<p>3</p> <p>2</p> <p>-</p> <p>1</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 8</p>
<p>Тема 9. Организационная и производственная структура предприятия общественного питания.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологический процесс производства кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. 2. Цехи предприятия общественного питания, помещения, предназначенные для различных технологических процессов. 3. Организационная структура ресторана: руководящий состав, офисные сотрудники, линейный персонал, технический персонал – функции, требования, особенности менеджмента. 	<p>5</p> <p>2</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 8</p>

	<p>4. Этапы технологической цепочки в производстве пищи на предприятиях общественного питания.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Практическое занятие «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины</p> <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <p>1. Правила ресторанного обслуживания.</p> <p>2. Официант и метродотель в ресторане.</p> <p>3. Кодекс поведения обслуживающего персонала ресторана</p> <p>4. Профессиональная этика работника общественного питания</p> <p>5. Конфликтные ситуации, работа с возражениями в ресторане.</p> <p>6. Функция бара в ресторане.</p> <p>7. Меню, как инструмент продаж</p> <p>8. Классификация и характеристика столовой посуды (фарфоро-фаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая), приборов и столового белья. Нормы оснащения.</p> <p>9. Интерьер ресторана.</p> <p>10. Услуги по организации досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>ОК 9</p>
<p>Тема 10. Стандарты работы персонала ресторана.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие корпоративных стандартов. Важность стандартизации в сфере общественного питания.</p> <p>2. Этапы разработки стандартов работы персонала.</p> <p>3. Обучение персонала ресторана стандартам работы.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины</p> <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <p>1. Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>-</p> <p>1</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 1 ОК 2 ОК-3 ОК 4 ОК 6 ОК 8 ОК 9</p>

	<p>холлов, аванзалов, вестибюля, гардероба, буфетов и раздаточных.</p> <p>2. Стандартизация в общественном питании.</p> <p>3. Сертификация услуг предприятий питания.</p> <p>4. Структура, функции и особенности функционирования предприятий питания. Классификация ресторанов.</p> <p>5. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом. Предпосылки становления ресторанного дела в России.</p> <p>6. Классификаций предприятий общественного питания. Формы собственности и организационно-правовой формы предприятий питания.</p> <p>7. Услуги общественного питания и требования к ним.</p> <p>8. Правила оказания услуг общественного питания.</p> <p>9. Закон «О защите прав потребителей».</p> <p>10. Требования, предъявляемые ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания к обслуживающему персоналу ресторанов. Конфликтные ситуации, работа с возражениями.</p>		
<p>Тема 11. Особенности менеджмента и маркетинга предприятий общественного питания.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Специфика ресторанного менеджмента: особенности набора персонала на различные позиции, контингент сотрудников.</p> <p>2. Цели маркетинга ресторана и его элементы.</p> <p>3. Клиентоориентированный подход в общественном питании.</p> <p>4. Способы продвижения услуг ресторана. Программы поощрения гостей.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Практическое занятие по теме «Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса. Изучение требований к обслуживающему персоналу (менеджеру зала, бар-менеджеру, официанту, бармену, бариста, буфетчику сервис-бара, кассиру) по ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Изучение правил и стандартов ресторанного обслуживания».</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 8 ОК 9</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций</p> <p>2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины</p> <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <p>1. Требования к менеджеру, официанту и бармену в соответствии с ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.</p> <p>2. Факторы, определяющие культуру обслуживания.</p>		

	<p>3. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений.</p> <p>4. Санитарные правила для предприятий питания.</p> <p>5. Особенности ресторанного обслуживания. Ресторанный этикет.</p> <p>6. Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана.</p> <p>7. Правила ресторанного обслуживания. Стандарты качества.</p> <p>8. Показатели и критерии качественного обслуживания. Слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>9. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика. Функция интерьера.</p> <p>10. Организация работы моечной столовой посуды.</p>		
<p>Тема 12. Подготовка к обслуживанию – зал ресторана и внешний вид официанта. Технология обслуживания гостей ресторана.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка зала к работе – этапы уборки, заготовка раздаточных материалов. 2. Официант как лицо заведения – личная гигиена, внешний вид. 3. Встреча гостя. Подача меню. Прием заказа. 4. Поведение официанта в зале. 5. Получение готовых блюд и напитков – бракеражный контроль. 6. Техника подачи различных видов блюд. Расчет гостя. <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка рефератов, докладов, презентаций 2. Изучение дополнительной литературы для углубленного изучения дисциплины <p>Тематика рефератов, докладов и презентаций</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация, виды, назначение различных видов посуды и столовых приборов. 2. Зал как особая зона обслуживания. Функция заказа. 3. Меню, как инструмент продаж. Функции, виды и формы меню. Оформление меню. 4. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). 5. Понятия «статичное» и «циклическое» меню. 6. Карта вин и коктейлей: понятие, назначение, правила составления и оформления 7. Дизайн меню и карты вин. Порядок разработки и утверждения меню. 8. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<p><i>ПК 1.1</i> <i>ПК 1.2</i> <i>ПК 3.2</i> <i>ОК 1</i> <i>ОК 2</i> <i>ОК 3</i> <i>ОК 4</i> <i>ОК 6</i> <i>ОК 8</i> <i>ОК 9</i></p>

	9. Сервировка. Правила, стандарты и виды сервировки. 10. Оборудование залов. Современные требования к мебели.		
Курсовой проект (работа) не предусмотрена		-	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)		-	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой)			
Промежуточная аттестация			<i>дифференцированный зачет</i>
Всего:		44	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Географии туризма», оснащенный оборудованием: учебные посадочные места, доска, наглядные пособия, техническими средствами обучения: компьютер с доступом в Интернет и лицензионными программами, телевизор.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

3.2.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС СПО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия: Учебник и практикум для СПО / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Юрайт, 2020. – 449 с.	2020		Режим доступа: https://urait.ru/bcode/447707
2. Николенко, П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля.- учебник и практикум для СПО / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – М.: Юрайт, 2020. – 451 с	2020		Режим доступа: https://urait.ru/bcode/467415
3. Уварова, А.К. Ресторанный бизнес в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.К. Уварова. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2017. — 290 с.	2017		Режим доступа: http://www.iprbooks.hop.ru/93759.html . — ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература			
1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Троицкий мост, 2017. — 352 с.	2017		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40876.html .- ЭБС «IPRbooks»
2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2019. – 536 с.	2019		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/999911

3.2.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов

индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель» - Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

6. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про»

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>

2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://libgost.ru/>

3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей - <http://bsnss.net/>

4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господдержка малого и среднего предпринимательства - <http://smb.gov.ru/>

5. Портал индустрии гостеприимства - <http://.horeca.ru>

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ - <http://.frontdesk.ru>

7. Всё про гостиницы, отели - <http://.new-hotel.ru>

8. Сайт об этикете и правилах поведения - <http://.proeticet.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i>	<i>Какими процедурами производится оценка</i>
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; – типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса. – Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; – особенности работы в отечественном ресторанном бизнесе; – закономерности развития гостиничного бизнеса, его особенности. – типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы; – санитарно-гигиенические и противопожарные требования к ним. – правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса; – применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса. – основные источники информации по объекту гостиничной деятельности; – работать с документооборотом предприятия. – применять полученные знания в области-технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала. – эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности. – самостоятельно находить и использовать источники правовой и профессиональной информации по объекту профессиональной деятельности; – применять полученные знания в 	<ul style="list-style-type: none"> – уровень освоения учебного материала; – умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; – уровень сформированности общих и профессиональных компетенций. 	<p>Устный опрос, Тестирование при проведении рейтинг-контроля, выполнение практических работ</p>

области-технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала.

- закономерности развития рынка гостиничных и ресторанных услуг, его особенности.
- оценивать эффективность обратной связи на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
- правовые основы организации гостиничного хозяйства;
- принципы составления меню и правила ценовой политики ресторана.
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
- выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности

Умения:

- отличать типы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, модели организации гостиничного бизнеса;
- организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей предприятий сервиса;
- выбирать типовые методы и способы;
- оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач;
- владеть навыками принятия решений в различных стандартных и нестандартных ситуациях;
- проводить поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития;
- осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства; использовать средства информации для повышения эффективности предлагаемых услуг;
- планировать мероприятия в сфере организации процесса сервиса,

<p>распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями;</p> <p>– обеспечивать координацию действий персонала предприятий сферы гостеприимства питания;</p> <p>– разрабатывать должностные инструкции и критерии оценки профессионального уровня персонала;</p> <p>– планировать мероприятия в сфере организации процесса сервиса, распределять функции, полномочия и ответственность между исполнителями;</p> <p>– ориентироваться в закономерностях развития гостиничного и ресторанного рынка, его особенностях;</p> <p>– применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала;</p> <p>– оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей;</p> <p>– применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала;</p> <p>– оценивать эффективность обратной связи на предприятии общественного питания.</p>		
--	--	--

Рецензент (эксперт):

Саюдова О.И. СШУ (фамилия, инициалы) ген. директор ООО Висодумверсалтур (занимаемая должность) Висодумверсалтур (место работы)