РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
Казанский филиал

**УТВЕРЖДАЮ**
И. о. директора КФ РМАТ
С.И. Пономарева
«____» _____2021 г.

**Р А Б О Ч А Я  П Р О Г Р А М М А**

По дисциплине Б1.УОО.06 **«Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий»**

Направление подготовки 38.03.02_ **«Менеджмент»**
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки «**Менеджмент туризма, гостиничных и ресторанных предприятий»**

Квалификация (степень) выпускника **БАКАЛАВР**

Кафедра-разработчик рабочей программы: :**менеджмента, гуманитарных и естественно-научных дисциплин**

| | Очная форма обучения | | Очно-заочная форма обучения | |
|---|---|---|---|---|
| | Часы | Зачетные единицы | Часы | Зачетные единицы |
| Лекции | 36 | | 20 | |
| Практические занятия | 54 | | 30 | |
| Самостоятельная работа | 46 | | 86 | |
| Групповые консультации | 4 | | 4 | |
| Форма аттестации: зачет, экзамен | 36 | | 36 | |
| Промежуточная аттестация (контактная работа) | 4 | | 4 | |
| Всего | 180 | 5 | 180 | 5 |

Казань, 2021 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ( Приказ МОН РФ №970 от 12 августа 2020 г.) по направлению 38.03.02 «Менеджмент» по профилю «Менеджмент туризма, гостиничных и ресторанных предприятий»

Разработчик программы: _____ Хабибуллина М.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол от 31 августа 2021 г. № 1

Зав. кафедрой _____ Хуснутдинов Р.А.
(подпись) (Ф.И.О.)

## *1. Цели освоения дисциплины*

***Целью курса « Менеджмент гостиничных и ресторанных предприяти» является*** формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации производства, менеджмента и обслуживания в ресторанах и гостиницах на примере международной и отечественной практики.

**Задачи дисциплины "Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» включают:**

- закрепление знаний теории управления применительно к конкретной сфере деятельности;
- формирование основных направлений менеджмента в индустрии гостеприимства,
- определение путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий,
- изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.
- формирование умений в области применения и развития методов управления производством и обслуживанием на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления производством и обслуживанием в практической деятельности экономиста-менеджера на предприятиях гостиничного бизнеса.

## *2. Перечень планируемых результатов обучения*

### *3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины*

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| ПК-1 способен управлять текущей деятельностью департаментов и сотрудников служб, отделов гостиничных комплексов | ПК-1.1.Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>ПК-1.2Способен оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | **а) знать:**<br>- основные проблемы в развитии гостиничного бизнеса на современном этапе в РФ и за рубежом;<br>- основные критерии классификации средств размещения, применяемые в мировой практике и в РФ;<br>- правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила внутреннего трудового распорядка гостиниц;<br>- структуру управления, характеристики и функции основных служб отеля;<br>- назначение и технологию бронирования, понятия «гарантированное» и «двойное бронирование»;<br>- технологию приема и заселения, обслуживания гостей; |

| | | |
|---|---|---|
| ПК-2 способен управлять текущей деятельностью департаментов и сотрудников служб, отделов предприятий питания | ПК-2.1Способен управлять материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания<br>ПК-2.2 Способен оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания | - виды и порядок оформления документации;<br>- технологию и виды расчетов;<br>- характеристики здания гостиничного комплекса и состав помещений гостиницы;<br>- классификацию гостиничных номеров и их критерии;<br>- правила и технологию выполнения уборочных работ;<br>- санитарно-гигиенические требования к номерному фонду(дезинфекция, дезинсекция, дератизация);<br>- организацию бельевого хозяйства гостиничного комплекса;<br>- правила предоставления дополнительных услуг;<br>- организацию ключевого хозяйства в средствах размещения и обеспечение безопасности проживающих гостей;<br>- компьютерные технологии, применяемые в индустрии гостеприимства;<br>- основные нормативные документы и профессиональные стандарты индустрии гостеприимства;<br>- классификацию предприятий общественного питания;<br>- отличительные особенности отдельных типов предприятий общественного питания по уровню и характеру предоставляемых услуг;<br>- организационную структуру и структуру ресторана с учетом выполняемых функций;<br>- процессы организации производства кулинарной продукции и обслуживания |
| ПК-3 способен осуществлять стратегическое управление гостиничным комплексом | ПК-3.1.Способен проводить анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса<br>ПК-3.2.Способен осуществлять разработку и реализацию стратегии развития гостиничного комплекса | |

| | | |
|---|---|---|
| ПК-4. способен осуществлять стратегическое управление предприятием питания | ПК-4.1 Способен проводить анализ и оценку деятельности предприятия питания<br>Способен осуществлять разработку и реализацию стратегии развития предприятия питания | потребителей и основы их менеджмента;<br>- факторы, влияющие на культуру обслуживания на предприятиях общественного питания;<br>- оснащение торговых помещений (мебель, столовая посуда, столовое белье);<br>- виды меню и требования к их составлению;<br>- последовательность обслуживания и правил подачи блюд;<br>- виды банкетов и приемов и особенности их организации;<br>- виды и особенности сервировки;<br>- особенности питания иностранных туристов;<br>- проблемы качества обслуживания и пути их решения.<br>**б) уметь:**<br>- давать характеристику средствам размещения;<br>- заселять клиентов и правильно оформлять документы при их заселении;<br>- применять компьютерные технологии при заселении, бронировании и расчете клиентов, при оформлении документов;<br>- применять на практике основные термины, определения, основные нормативные документы, применяемые в индустрии гостеприимства;<br>- применить на практике полученные теоретические знания;<br>- организовать процесс производства кулинарной продукции и обслуживания потребителей в ресторанах различного класса;<br>- дать оценку существующему уровню организации производства и обслуживания;<br>- различать виды и классы предприятий общественного питания в соответствии с гост;<br>- грамотно провести расчет материально-технического обеспечения проведения специальных мероприятий;<br>- сервировать стол для разных видов обслуживания;<br>- сервировать стол для различных видов приема пищи;<br>- организовать управление процессами производства и обслуживания в ресторанах;<br>- составлять заявку на банкет;<br>- составлять акт на бой посуды;<br>- продемонстрировать способы подачи блюд и напитков.<br>**в) владеть:** |

| | | |
|---|---|---|
| | | - методами проектирования и организации процесса развития предприятия гостиничного бизнеса;<br>- высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности в туризме;<br>- различными способами разрешения конфликтных ситуаций;<br>- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);<br>- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;<br>- методами разработки и реализации маркетинговых программ;<br>- методами анализа финансовой отчетности и финансового прогнозирования;<br>- современным инструментарием управления человеческими ресурсами;<br>- методами формулирования и реализации стратегий на уровне бизнес-единицы;<br>- методами формирования и поддержания этичного климата в организации;<br>- навыками деловых коммуникаций;<br>- методами планирования карьеры. |

## *3.Место дисциплины в структуре ОПОП*

Дисциплина относится к части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений и формирует у бакалавров по направлению подготовки «Менеджмент» набор специальных знаний и компетенций. Данная дисциплина опирается на предшествующие ей дисциплины «Теория менеджмента», «Управление изменениями», «Маркетинг». Для изучения этой дисциплины студент должен получить навыки формирования организационной структуры предприятия гостеприимства, знать основные функции и инструменты менеджмента, уметь проводить анализ взаимодействия людей в организации. Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами при изучении дисциплины, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану, при подготовке курсовой работы и выпускной квалификационной работы, выполнении научных студенческих работ.

## *4. Структура и содержание дисциплины*

***Очное обучение***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, всего 180 часов, из них на контактную работу обучающихся выделено 98 часов, на самостоятельную работу выделено 46 часов.

| № п/п | Раздел дисциплины | лекции | Практические занятия | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 4 | 4 | 4 | Опрос, Кейс-задание Реферат обсуждение |
| 2 | Гостиничное хозяйство и общественное питание как объекты управления | 2 | 2 | 4 | Контрольная работа 1 Кейс-задание диалог |
| 3 | Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов | 2 | 2 | 4 | Контрольная работа 2 Кейс-задание Опрос обсуждение |
| 4 | Разработка и управление характеристиками продуктов и услуг организаций общественного питания | 2 | 2 | 4 | Контрольная работа 3 Кейс-презентация, обсуждение |
| 5 | Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 2 | 2 | 4 | Контрольная работа 4 Кейс-задание |
| 6 | Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 2 | 2 | 4 | Контрольная работа 5 Кейс-задание |
| 7 | Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 2 | 4 | Кейс-задание реферат, обсуждение |
| 8 | Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 2 | 2 | 2 | Кейс-задание доклад, обсуждение |
| Итого: | | 18 | 18 | 30 | зачет |

| № п/п | Раздел дисциплины | лекции | Практические занятия | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 4 | 4 | | Опрос, Кейс-задание Реферат обсуждение |
| 2 | Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 4 | 2 | Контрольная работа 1 Кейс-задание диалог |
| 3 | Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 4 | 2 | Контрольная работа 2 Кейс-задание Опрос обсуждение |
| 4 | Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 4 | 2 | Контрольная работа 3 Кейс-презентация, обсуждение |
| 5 | Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 6 | 2 | Контрольная работа 4 Кейс-задание |
| 6 | Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 6 | 2 | Контрольная работа 5 Кейс-задание |
| 7 | Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 2 | 4 | 2 | Кейс-задание реферат, обсуждение |
| 8 | Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов | 2 | 4 | 2 | Кейс-задание доклад, обсуждение |
| Итого: | | 18 | 36 | 14 | 2 |

***Очно-заочное обучение***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, всего 180 часов, из них на контактную работу обучающихся выделено 58 часов, на самостоятельную работу выделено 86 часов.

| № п/п | Раздел дисциплины | лекции | Практические занятия | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 2 | 2 | 6 | Опрос, Кейс-задание Реферат обсуждение |
| 2 | Гостиничное хозяйство и общественное питание как объекты управления | 1 | 1 | 6 | Контрольная работа 1 Кейс-задание диалог |
| 3 | Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов | 1 | 1 | 6 | Контрольная работа 2 Кейс-задание Опрос обсуждение |
| 4 | Разработка и управление характеристиками продуктов и услуг организаций общественного питания | 1 | 1 | 6 | Контрольная работа 3 Кейс-презентация, обсуждение |
| 5 | Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 2 | 2 | 6 | Контрольная работа 4 Кейс-задание |
| 6 | Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 1 | 1 | 6 | Контрольная работа 5 Кейс-задание |
| 7 | Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 1 | 1 | 6 | Кейс-задание реферат, обсуждение |
| 8 | Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 1 | 1 | 4 | Кейс-задание доклад, обсуждение |
| Итого: | | 10 | 10 | 46 | зачет |

| № п/п | Раздел дисциплины | лекции | Практические занятия | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 2 | 5 | Опрос, Кейс-задание Реферат обсуждение |
| 2 | Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 1 | 2 | 5 | Контрольная работа 1 Кейс-задание диалог |
| 3 | Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания | 1 | 4 | 5 | Контрольная работа 2 Кейс-задание Опрос обсуждение |
| 4 | Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 1 | 2 | 5 | Контрольная работа 3 Кейс-презентация, обсуждение |
| 5 | Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 4 | 5 | Контрольная работа 4 Кейс-задание |
| 6 | Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 1 | 2 | 5 | Контрольная работа 5 Кейс-задание |
| 7 | Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 1 | 2 | 5 | Кейс-задание реферат, обсуждение |
| 8 | Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов | 1 | 2 | 5 | Кейс-задание доклад, обсуждение |
| Итого: | | 10 | 20 | 40 | 2 |

## 5.*Содержание лекционных занятий по дисциплине*

**Тема 1.**

Введение в гостиничный и ресторанный бизнес. Международная классификация средств размещения. Определение и характеристики гостиницы .Определение и характеристики организации общественного питания.Определение и характеристики ресторана.Современные системы классификации гостиниц и ресторанов .Система классификации по типологии гостиничных и ресторанных предприятий. Система классификации организаций общественного питания. Система классификации по специализации гостиничных и ресторанных предприятий. Система классификации по классности гостиничных предприятий.Прочие системы классификации гостиничных

предприятий.Система классификации по классности ресторанных предприятий.Прочие системы классификации ресторанных предприятий.Инфраструктура гостиничнокомплекса (ГТК). ГТК в системе отраслей народного хозяйства России.

**Тема 2.**

Сущность менеджмента гостиниц и организаций общественного питания .Характер управленческой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании. Инновационный менеджмент гостиниц и организаций общественного питания. Особенности гостиничного и ресторанного дела .Основные модели управления гостиничным бизнесом и организациями общественного питания..Классификация гостиничных и ресторанных предприятий по стилям управления.Менеджмент номерного фонда гостиницы — управление процедурами размещения, учета и выписки госте. Управление эксплуатацией здания гостиницы

**Тема 3.**

Понятие и специфика продукта гостиничного продукта.Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта .Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов .Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка. Изучение потребительское поведение на гостиничном рынке. Технология учета потребностей потребителей пр формировании характеристик гостиничного продукта.Организация позиционирования продукта гостиницы на гостиничном рынке.

**Тема 4.**

Понятие и специфика продукта и услуг организаций общественного питания.Участие потребителя в предложении услуг общественного питания.Формирование характеристик услуг организаций общественного питания.Технологии обслуживания. Организация разработки продукта и услуг организаций общественного питания .Управление стадиями жизненного цикла услуг организаций общественного питания. Сегментный анализ рынка общественного питания. Изучение потребительского поведения на рынке общественного питания. Технология учета потребностей потребителей при формировании характеристик продукта и услуг организаций на рынке общественного питания.Организация позиционирования продукта ресторана на рынке общественного питания .

**Тема 5.**

Структура управления организацией и ее элементы Требования к структуризации управления.Общая типология организационных структур и их характеристика. Понятие и принципы делегирования полномочий. Типология полномочий. Особенности организационной структуры управления гостиницей .Особенности организационной структуры управления организацией общественного питания. Типы организационных структур управления гостиницами .Типы организационных структур управления организациями общественного питания.Характеристика основных элементов управления гостиницей . Характеристика основных элементов управления организацией общественного питания.Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Формальные и неформальные элементы управления организацией общественного питания.Проектирование организационной структуры управления гостиницей.Проектирование организационной структуры управления организацией общественного питания.

**Тема 6.**

Понятие и основные элементы процесса управления . Миссия и цели организаций гостиничного хозяйства . Миссия и цели организаций общественного питания.Функция планирования как функция управления в гостиничных организациях.Функция планирования как функция управления в организациях общественного питания.Функция организации как функция управления организации в гостиничных организациях. Функция

организации как функция управления организации в организациях общественного питания.Функция мотивации как функция управления организации в гостиничных организациях.Функция мотивации как функция управления организации в организациях общественного питания.Функция контроля как функция управления организации в организациях общественного питания.

**Тема 7.**

Понятие и классификация методов и управления . Характеристика методов управления . Экономические методы управления. Организационно-административные методы управления . Социально-психологические методы управления ..Особенности методов управления в гостиничных организациях.Особенности методов управления в организациях общественного питания. Особенности методов управления в гостиничных организациях.Особенности методов управления в организациях общественного питания.

**Тема 8.**

Трудовой процесс гостиницы . Трудовой процесс ресторана. Особенности трудового процесса гостиницы. Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии . Особенности трудового процесса ресторана. Содержание трудового процесса на ресторанном предприятии .Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах . Понятие управленческого труда . Разделение и кооперация управленческого труда . Делегирование полномочий . Управленческий контроль. Техническое обеспечение управленческого труда . Нормирование труда . Создание благоприятных условий труда . Культура управленческого труда .Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах.Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений ресторанах.Права и обязанности руководителей подразделений в гостиница.Права и обязанности руководителей подразделений ресторанах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений ресторанах.

**Тема 9 (1).**

Понятие и характеристики персонала.Структура персонала организации по различным признакам.Система управления персоналом и ее подсистемы на предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персонала.Организационные структуры службы управления персоналом. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов . Планирование потребности в трудовых ресурсах . Подбор и отбор персонала Рынки рабочей силы. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала. Прием на работу. Развитие и обеспечение персонала . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение. Карьера персонала. Понятие и характеристики персонала гостиницы. Структура персонала гостиницы.Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы . Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы . Подбор и отбор персонала гостиницы. Критерии оценки сотрудников в гостиницах . Оценка персонала гостиницы. Прием на работу в гостиничное предприятие. Развитие и обеспечение персонала гостиницы . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение персонала в гостиничном предприятии. Карьера персонала в гостинице. Понятие и характеристики персонала организации общественного питания. Структура персонала в организации общественного питания. Система управления персоналом и ее подсистемы в организации общественного питания. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом в организации общественного питания. Организационные структуры службы управления персоналом в . в организации общественного питания. Формирование трудовых коллективов в организации общественного питания . Планирование потребности в трудовых ресурсах в организации общественного питания . Подбор и отбор персонала в организации общественного питания. Критерии оценки сотрудников в организации

общественного питания . Оценка персонала в организации общественного питания. Прием на работу в организации общественного питания. Развитие и обеспечение персонала в организации общественного питания . Обучение персонала в организации общественного питания. Внутреннее перемещение персонала в организации общественного питания . Карьера персонала в организации общественного питания.

**Тема 10** (2).

Сущность руководства и лидерства. Сущность стиля руководства. Типология стилей руководства. Теории стилей руководства и лидерства. Власть и влияние.Основы власти. Виды власти. Подходы к проблеме лидерства. Способы реализации власти. Качества эффективного лидера.Типы лидерства в организации. Теории лидерства и лидерского поведения. Личность менеджера . Роль менеджера гостиницы. Роль менеджера ресторана. Требования к менеджеру гостиницы. Требования к менеджеру ресторана.Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров гостиничного бизнеса.Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров ресторанного бизнеса.

**Тема 11 (3).**

Понятие управленческого общения . Значение и суть управленческого общения . Этика делового общения. Формы делового общения. Организация общения. Понятие деловых совещаний. Значение и задачи деловых совещаний . Классификация деловых совещаний . Организация проведения деловых совещаний . Эффективность деловых совещаний. Понятие деловых переговоров. Суть деловых переговоров . Подготовка деловых переговоров . Проведение переговоров . Решение проблемы и завершение переговоров . Анализ итогов деловых переговоров . Условия эффективности переговоров .

**Тема 12 (4).**

Сущность конфликтов. Типология конфликтов.Причины возникновения конфликтов. Этапы процесса возникновения и развития конфликта.Методы разрешения конфликтов.Положительные и отрицательные стороны конфликтов.Последствия неразрешенных конфликтов.Причины возникновения конфликтов в гостиничных организациях.Причины возникновения конфликтов в организациях общественного питания.Особенности разрешения конфликтов в гостиничных организациях.Особенности разрешения конфликтов в организациях общественного питания.

**Тема 13 (5).**

Понятие управленческого решения. Отличительные признаки управленческих решений. Классификация управленческих решений. Управленческая информация,необходимая для принятия решений. Управленческая ситуация. Управленческая проблема и ее диагностика. Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. Ограничения и критерии принятия управленческого решения. Обоснование,оценка и выбор альтернатив принятии управленческого решения. Методы принятия управленческого решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в организациях общественного питания. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в гостиничном бизнесе. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в организациях общественного питания

**Тема 14 (6).**

Сущность и этапы планирования сбытовой политики гостиницы. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи гостиничных продуктов организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке. Прямые продажи гостиничных продуктов индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж гостиничных продуктов корпоративным структурам. Организация продаж гостиничных продуктов через туристических посредников. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта. Сущность и этапы планирования сбытовой политики организации общественного питания. Функции и виды каналов сбыта услуг в организациях

общественного питания. Продажи организованным потребителям и посредникам на рынке общественного питания. Прямые продажи продукции общественного питания индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж продукции общественного питания корпоративным структурам. Организация продаж продукции общественного питания через туристических посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

**Тема 15 (7).**

Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе. Организационная модель финансовой системы гостиницы. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов отеля.Отчет о прибылях и убытках.Отчет о движении денежных средств. Структура доходов и расходов отеля.Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля.Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности гостиницы. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами гостиницы. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе.Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиницы. Ключевые факторы, влияющие на доходы ресторана. Технологии максимизации ресторана.Возможности оптимизации затрат ресторана.Особенности и концепция управления доходами в ресторанном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы ресторана

**Тема 16 (8).**

Система менеджмента качества. Субъект и объект в системе менеджмента качества.Стандарты качества услуг. Стандарты качества гостиничных услуг.Стандарты качества услуг общественного питания. Стандарты качества услуг ресторанов.Международные стандарты менеджмента качества. Российские стандарты качества в сфере услуг. Международные стандарты качества в сфере гостиничных услуг. Международные стандарты качества в сфере услуг ресторанов . Система менеджмент качества услуг гостиницы.Подходы к качеству услуг гостиницы . Система менеджмент качества услуг общественного питания.Подходы к качеству услуг общественного питания. Менеджмент претензий клиентов гостиницы. Менеджмент претензий клиентов организации общественного питания. Подходы к качеству продуктов и услуг гостиницы. Составные элементы качества услуг гостиницы. Подходы к качеству продуктов и услуг ресторана. Составные элементы качества услуг ресторана. Условия создания качественного сервиса в гостиничных организациях. Условия создания качественного сервиса в организациях общественного питания. Условия создания качественного сервиса в гостиничных организациях Основные направления управления качеством в гостиничных услугах. Основные направления управления качеством в услугах общественного питания. Основные направления управления качеством в услугах ресторанов.Стратегическое управление качеством гостиничных услуг.Стратегическое управление качеством услуг общественного питания. Стратегическое управление качеством услуг ресторанов. Характеристика основных стандартов качества гостиничных услуг. Характеристика основных стандартов качества услуг общественного питания.

## *5. Содержание практических занятий*

| *№* | *Тема* | *часы* |
|---|---|---|
| 1 | Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 2 |
| 2 | Гостиничное хозяйство и общественное питание как объекты управления | 1 |
| 3 | Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов | 1 |
| 4 | Разработка и управление характеристиками продуктов и услуг | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | организаций общественного питания | | |
| 5 | Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 2 | |
| 6 | Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 1 | |
| 7 | Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 1 | |
| 8 | Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 1 | |
| | | | |
| 1 | Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 5 |
| 2 | Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 5 |
| 3 | Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания | 4 | 5 |
| 4 | Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 2 | 5 |
| 5 | Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 4 | 5 |
| 6 | Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 2 | 5 |
| 7 | Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 2 | 5 |
| 8 | Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов | 2 | 5 |

Примеры сценариев практических занятий

**Основные понятия в области гостиничного и ресторанного обслуживания**

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом, устанавливать межпредметные связи;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Средства размещения.
2. Методы обслуживания.
3. Формы обслуживания.

**Обслуживающий персонал гостиниц и ресторанов**

Сценарий занятия:

- анализ организационной структуры управления гостиничного предприятия;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Стиль обслуживания.
2. Профессиональная этика.
3. Культура общения.

**Профессиональные стандарты к основным должностям работников гостиничного и ресторанного хозяйства**

Сценарий занятия:

- планирование профессионального роста сотрудников в сфере организации обслуживания иностранных граждан;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Требования к качеству обслуживания.
2. Требования техники безопасности.
3. Требования охраны труда.

**Политика оказания услуг и функции обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Сценарий занятия:

- задание - организация обслуживания банкета.
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Особенности поведения клиентов.
2. Мотивация клиентов.
3. Управление качеством обслуживания.

**Организация приема и обслуживания гостей в гостинице**

Сценарий занятия:

- задание - оформление проживания российских граждан;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Бронирование мест.
2. Расчет с клиентами.
3. Спортивно-оздоровительные услуги.

**Организация обслуживания номерного фонда**

Сценарий занятия:

- задание - контроль качества уборки номеров;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Контроль качества содержания номеров.
2. Оказание медицинской помощи.
3. Платные дополнительные услуги.

**Организации обслуживания в ресторане**

Сценарий занятия:

- задание - подготовка зала к облслуживанию клиентов;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Техника работы официанта.
2. Порядок обслуживания гостей.
3. Права работников ресторана.

**Специальные формы организации обслуживания**

Сценарий занятия:

- задание - организация обслуживания «тематический буфет»;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Методы обслуживания в номерах.
2. Организация обслуживания в ресторане при гостиницах.
3. Организация обслуживания в баре.

**Критерии качества обслуживания и степень удовлетворенности клиента в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Сценарий занятия:

- задание - материальные составляющие качества обслуживания;
- разбор задания;
- подведение итогов работы студентов.

Темы дебатов и обсуждений:

1. Нематериальные составляющие качества обслуживания
2. Уровень удовлетворенности клиента.
3. Эффективность работы персонала.

В процессе проведения практических занятий применяются следующие технологии обучения: традиционные технологии; совместное и индивидуальное решение, выполнение заданий.

## *7. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины для самостоятельной работы обучающихся*


1. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник/ Н.И. Кабушкин, Г.А.Бондаренко - 6-е изд. - Мн.: Новое знание, 2006.-298с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ И.Ю. Ляпина. - М.: "Академия", 2011.- 208с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб.пос/ А.В. Соркина. - М.: Альфа-М; Инфра-М, 2008.- 199с.
4. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр.вкн.;Тоже[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785(29.09.2016)


**Самостоятельная работа по данному курсу состоит из двух частей:**

***1. Изучение теоретических основ курса,*** используя источники, данные в списке литературы.

***Контроль*** осуществляется с помощью:

- выполнения контрольных работ;
- ответов на вопросы теста;
- подготовка докладов и рефератов;
- выступления на семинарах;
- подготовки ответов на вопросы подготовки к зачету.

***2. Подготовки к практическим занятиям*** в соответствии с тематическим планом их проведения.

***Контроль*** осуществляется во время проведения семинарских и практических занятий, при этом в конце каждого семинара студент получает оценку за выполнение индивидуальной самостоятельной работы.

| Задания и темы, выносимые на самостоятельную работу | Форма СРС | Форма контроля | Литература (номера источников) |
|---|---|---|---|
| Основные понятия в области гостиничного и ресторанного обслуживания | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 3 |
| Обслуживаюший персонал гостиниц и ресторанов | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 2, 4 |
| Профессиональные стандарты к основным должностям работников гостинечного и ресторанного хозяйства | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 2 |
| Политика оказания услуг и функции обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 3 |
| Организация приема и обслуживания гостей в | Изучение литературы, | Опрос, заслушивание | 2, 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| гостинице | конспектов лекций, подготовка докладов. | и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | |
| Организация обслуживания номерного фонда | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 3, 4 |
| Организации обслуживания в ресторане | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 2 |
| Специальные формы организации обслуживания | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 4 |
| Критерии качества обслуживания и степень удовлетворенности клиента в гостиничным и ресторанном бизнесе | Изучение литературы, конспектов лекций, подготовка докладов. | Опрос, заслушивание и обсуждение сообщений, выполнение письменной работы, оценка домашней работы | 1, 2, 3 |
| Всего | x | x | x |

***Методические рекомендации по самостоятельной работе*** составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по

организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты методические принципы освоения содержания учебной дисциплины.

***Организационные рекомендации по изучению дисциплины***. Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины «Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты) преподавателю.

***Характер различных видов учебной работы и рекомендуемая последовательность действий студента («сценарий изучения дисциплины»).*** Процесс освоения учебного материала по «Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» включает в себя работу на лекциях, семинарских занятиях, а также регулярную самостоятельную работу. Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

Во время семинарских занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении контрольных работ.

**Самостоятельная работа должна соответствовать графику прохождения программы дисциплины.** Самостоятельная работа по дисциплине «Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» включает:

а) работу с первоисточниками;
б) подготовку устного выступления;
в) подготовку к занятию в интерактивной форме;
г) подготовку реферата;
д) подготовку презентаций к выступлениям;
е) работу с тестовыми заданиями;
ж) подготовку выступлений на студенческих конференциях, для конкурсов студенческих работ;
з) подготовку к текущему, рубежному контролю и промежуточной аттестации по дисциплине.

***Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы.*** Для успешного освоения учебного материала студенту необходимо тщательно проработать темы, предусмотренные учебным планом. Ознакомление с рекомендованной литературой осуществляется в соответствии с общим планом прохождения учебной дисциплины.

***Оценка выполнения самостоятельной работы студентов***. Критерии оценки выполнения самостоятельной работы студентов:

- точность ответа на поставленный вопрос;
- правильность формулировки целей и задач работы;
- раскрытие (определение) рассматриваемого понятия (проблемы, концепта);
- четкость структуры работы;
- самостоятельность изложения;
- логичность изложения;
- наличие выводов, сделанных самостоятельно.

## *8.Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины*

Методические материалы, устанавливающие содержание и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» формируются с учетом требований Закона об образовании, Устава РМАТ, Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся РМАТ.

***Текущий и рубежный контроль знаний студентов***. Текущий контроль проводится регулярно в часы аудиторных занятий во время аудиторной самостоятельной работы студентов. По дисциплине «Организация обслуживания в гостиничных и ресторанных предприятиях» используются следующие формы текущего контроля: опрос, проверка, защита рефератов, заслушивание и обсуждение сообщений; выступления с презентацией, участие в деловой игре.

Рубежный контроль организуется на основе суммирования данных систематического текущего контроля или с помощью отдельно разработанных оценочных средств. В соответствии с компетентностным подходом в ФГОС используются тесты или мини-кейсы.

Тематика контрольных тестовых работ соответствует основным разделам дисциплины.

Аттестация по дисциплине проводится в устной форме по билетам. Билет содержит два вопроса и задачу.

Самостоятельная работа включает в себя:

Самостоятельная работа должна соответствовать графику прохождения программы дисциплины. Самостоятельная работа по дисциплине включает:

а) подготовку устного выступления (доклада) на практических занятиях;

б) реферат;

в) подготовку презентаций к выступлениям;

г) подготовка практической работы «Разработка бизнес-проекта по организации гостиничного производства»

д) подготовку к текущему, рубежному контролю и промежуточной аттестации по дисциплине.

Подготовка к практическим занятиям. При подготовке к практическим занятиям студенты должны ознакомиться со специальной литературой, рекомендованной преподавателем, проанализировать текст лекции, прослушанной на занятии, провести поиск информации по ключевым словам в Интернете. Далее, студент должен составить конспект выступления по каждому из вопросов, вынесенных на практические занятия. Студент должен уметь объяснить все новые термины, которые он собирается привести в своем выступлении. В конце выступления необходимо сделать выводы. Выступление на практическом занятии не должно сводится к пересказу статей, найденных в источниках, а должно содержать выводы и обобщения, студенты обязательно должны ссылаться на источники информации, потому что мнения разных авторов бывают противоречивы. Для успешного освоения учебного материала студенту необходимо тщательно проработать темы, предусмотренные учебным планом. Ознакомление с рекомендованной литературой осуществляется в соответствии с общим планом прохождения учебной дисциплины. Подготовка устных выступлений на практических занятиях, рефератов, эссе осуществляется с учетом пожеланий студентов более углубленно познакомиться с той или иной проблематикой. Во время семинарских занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении контрольных работ.

## **8.***Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации*

**Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену и зачету**

1.Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)

2.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

3.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».

4.Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций.

5.Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России.

6 Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.

7.Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.

8.Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения.. 9.Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.

10.Выбор технологического процесса в гостинице.

11.Понятие и виды гостиничных технологий

12. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.

13. Специфика гостиничных услуг, их структура.

14. Стратегии в индустрии гостеприимства.

15. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг

16. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.

17. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.

18. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице..

19. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания ..

20. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.

21. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.

22. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.

23. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.

24. Квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения.

25. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.

26. Стиль в обслуживании гостей.

27. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

28. Основные функции предприятий общественного питания. Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях.

29. Классификация предприятий питания при гостинице. Характеристика отдельных видов предприятий.

30. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.

31. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.

32. Варианты оргструктуры службы питания.

33. Особенности подходов к организации питания в гостиницах: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.

34. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.

35. Режим питания, основные показатели.

36. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.

37. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.

38. Классификация предприятий питания: по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов.

39. Классификация предприятий питания по признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.

40. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Основные признаки классов.

41. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.

42. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп.

43. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (HB);одноразовое питание (завтрак) – (BB), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Их характеристика.

44. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.

45. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.

46. Формы и методы обслуживания, их характеристика.

47. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.

48. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах**.** Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.

49. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды и оформление меню.

50. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы, характеристика отдельных подразделений

51. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, их характеристика.

52. Особенности организации обслуживания банкетов. Виды сервиса.

53. Способы подачи блюд, их характеристика.

54. Организация обслуживания по типу «шведского стола».

55. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета.

56. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.).

57. Требования к персоналу гостиницы. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий питания.

58. Организация самообслуживания в предприятиях питания.

59. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.

60. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.

61. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

62. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.

63. Традиции питания и национальные особенности разных народов.

64. Религиозные традиции и обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Их учет в организации питания

65. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.

66. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: диетическое и лечебно-профилактическое питание

67. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: детское питание, питание школьников

68. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание спортсменов

69. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание лиц пожилого возраста.

70. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном).

## *10.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины*

### *10.1.Основная литература*


1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: уч. – М.: Академия, 2011. – 224 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник/ Н.И. Кабушкин, Г.А.Бондаренко - 6-е изд. - Мн.: Новое знание, 2006.-298с.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ И.Ю. Ляпина. - М.: "Академия", 2011.- 208с.
4. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие. — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. — 320 с
5. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.:
6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб.пос/ А.В. Соркина. - М.: Альфа-М; Инфра-М, 2008.- 199с.
7. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр.вкн.;Тоже[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785(29.09.2016).
8. Гостиничный и ресторанный бизнес / под ред. И.А. Куянцев. - М. : Студенческая наука, 2012. - Ч. 2. Сборник студенческих работ. - 1378 с. - (Вузовская наука в помощь студенту). - ISBN 978-5-00046-136-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773

9. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731

## *10.2.Дополнительная литература*

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие; КноРус - М., 2014. - 273 с
2. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. – М.: Аспект-Пресс, 2005.
3. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания – Р-Д., «Феникс», 2008
4. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме [Текст]: учебник. – 3-е изд., испр. И доп. – М.: Советский спорт, 2010. – 504 с. – (Профессиональное туристское образование).
5. Воробьева С. А., Киселева А. В. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса / Business English for Hotel Industry; Филоматис - М., 2014. - 336 с.
6. Гостиничный бизнес.Как достичь безупречного сервиса ./ Е.А.Балашова- М.: Вершина,2006г.-200с.
7. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: уче. Пособ./ В.С.Сенин , А.В. Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2006г.- 144с.
8. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: Юнити-Дана, 2009. – 239 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).
9. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с.
10. Джон Р. Уокер «Управление гостеприимством. Вводный курс. Учебник: Пер. с англ. – М., «ЮНИТИ», 2012
11. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб.пос/Т.А.Джум, Н.И.Денисова. – М.:Магистр: Инфра –Т,2011.-400с.
12. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник; Академия (Academia) - М., 2014. - 236 с.
13. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб.пос./ М.А. Ехина.-М.: Академия, 2010.- 208с.
14. Кацерикова Н.В.Ресторанное дело/под редакцией: Шишкина Н.В. Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010.-332 с.
15. Кусков А.С. Гостиничное дело – М., «Дашков и К», 2010
16. Лесник А.Л. Безопасность в гостиничных предприятиях; ТрансЛит - М.,2014. – 338с.
17. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М., «Академия», 2011
18. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес; Юнити-Дана - М., 2014. - 224 с.
19. Мусакин А.А. Малый отель – СПб. «Питер», 2010
20. Н.С. Родионова «Организация гостиничного дела» - СПб., ИД «Троицкий мост», 2013
21. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб.пос./ Е.С. Оробейко.- М.: Альфа-М, 2011.- 320с
22. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие/В.А. Романов.-2-е издание. – Ростов н/Д: Издательский центр «Март»;Феникс, 2010,-221с.

23. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование; Феникс - М., 2014. - 533 с.

### *10.3. Ежегодно обновляемое программное обеспечение дисциплины*

1. **Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»** (Договор с ООО «Центропарк» №10809/2019 от 12.12.2018г.);
2. **Microsoft Windows 10** (Лицензионный сертификат. Лицензия № 87550328 от 30 января 2019г.; Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);
3. **Microsoft Office** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);
4. **Microsoft Project** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019).

### *10.4.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

1. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека;
2. www.techlibrary.ru – техническая библиотека.
3. http://window.edu.ru – электронная библиотека. Единое окно доступа к образовательным ресурсам.
4. http://www.twirpx.com – Все для студента
5. **Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»** (Договор с ООО «Центропарк» №10809/2019 от 12.12.2018г.);
6. http://media.prohotel.ru/novosti/32.html Официальный сайт журнала PROОтель
7. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс.
8. http://www.amadeus.ru/ - компания Amadeus
9. http://www.foodserviceworld.com. Информация по ресторанному бизнесу
10. http://www.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров России.
11. http://www.hospitalitynet.org новости европейского гостиничного бизнеса
12. http://www.hotelconsulting.ru. Официальный сайт компании Hotel
13. http://www.pitportal.ru. Вестник индустрии питания //Весь общепит России.
14. http://www.kuking.net. Кулинарный сайт.
15. http://www.frio.ru. Федерация рестораторов и отельеров.
16. http://www.gastronom.ru. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото.
17. http://www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест
18. http://www.creative-chef.ru. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов

**Электронно-библиотечная система:** «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

## *11. Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. г. Казань, ул. Космонавтов д.39), имеющая специализированную мебель: рабочее место преподавателя, учебные места для обучающихся, доску. Демонстрационное оборудование: комплект для видео презентации (компьютер +телевизор), выход в Интернет.

Аудитории для самостоятельной работы студентов и курсового проектирования (выполнения курсовых работ) – ауд. №7, 8, имеющие учебные места с компьютерами с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду организации.

Лаборатория технологий гостеприимства и приготовления продукции общественного питания (Казань, ул. Космонавтов д.39, ауд №6 ), имеющая специализированную мебель и оборудование.

## 12. Методические указания для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования. Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);
- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);
- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:

*Гражданское и патриотическое воспитание:*

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;
- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;
- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой

деятельности;

- формирование мотивов, нравственных и смысловых установок личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

*Духовно-нравственное воспитание:*

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;
- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;
- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

*Культурно-просветительское воспитание:*

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;
- формирование эстетической картины мира;
- повышение познавательной активности обучающихся.

*Научно-образовательное воспитание:*

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;
- формирование умения получать знания;
- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

***Физическое воспитание:***

- формирование ответственного отношения к своему здоровью, потребности в здоровом образе жизни;
- формирование культуры безопасности жизнедеятельности;
- формирование системы мотивации к активному и здоровому образу жизни, занятиям спортом, культуры здорового питания и трезвости.

***Профессионально-трудовое воспитание:***

- формирование добросовестного, ответственного и творческого отношения к разным видам трудовой деятельности;
- формирование навыков высокой работоспособности и самоорганизации, умение действовать самостоятельно, мобилизовать необходимые ресурсы, правильно оценивая смысл и последствия своих действий;

***Экологическое воспитание:***

- формирование экологической культуры, бережного отношения к родной земле, экологической картины мира, развитие стремления беречь и охранять природу;