

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.2.1.1 «Гостиничное и ресторанное дело»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная
курс – 2
семестр – 3
зачетных единиц – 6
часов в неделю – 2
всего часов – 216
в том числе:
лекции – 10
коллоквиум - нет
практические занятия – 12
лабораторные занятия - нет
интерактивные занятия – нет
самостоятельная работа – 194
зачет – нет
экзамен – 3 семестр
РГР – нет
курсовая работа – нет
курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: формирование у студентов целостного представления об основах индустрии гостеприимства и ресторанного дела; теоретическая и практическая подготовка студентов к организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, а также технологиям и организации услуг питания.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- освоение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности
- приобретение и усвоение знаний для применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- приобретение навыков практического применения полученных и теоретических знаний.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Гостиничное и ресторанное дело» входит в состав вариативной части Блока 1.

Курс «Гостиничное и ресторанное дело» является необходимой составной частью подготовки специалиста в сфере сервиса и продолжает профессиональное образование студентов, опираясь на знания, полученные в ходе изучения дисциплин «История», «Основы социального государства» «География сервиса в мировом хозяйстве».

Для освоения данной дисциплины студенту необходимо обладать следующими умениями и компетенциями, приобретенными в результате освоения предшествующих дисциплин:

Общекультурных компетенций (ОК):

ОК-2 – способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

Общепрофессиональных компетенций (ОПК):

ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процессы сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

Профессиональных компетенций (ПК):

ПК-8 – способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Студент должен знать: основные понятия и категории индустрии гостеприимства и ресторанного дела, структуру гостиничного комплекса, основы проектирования гостиничного комплекса, технологии и организацию гостиничных услуг, организацию предприятий питания в гостиничных

комплексах, техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанного сервиса.

Студент должен уметь: планировать деятельность предприятия сервиса; организовать контактную зону для обслуживания потребителей; выбирать оптимальные процессы сервиса, соответствующие запросам потребителя, организовать процесс предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развивать клиентурные отношения; оценивать производственные и непроизводственные затраты на обеспечение деятельности предприятия сервиса; исследовать потребительский спрос; свободно ориентироваться в структуре и функциях гостиничного предприятия и предприятия питания, в технологиях организации услуг питания, технике и технологиях гостиничного хозяйства.

Студент должен владеть: основами организации индустрии гостеприимства, основами технического и технологического оснащение предприятий ресторанного сервиса, основами управления предприятий питания и гостиничными комплексами; навыками оценки удовлетворения потребителей услуг ресторанного и гостиничного сервиса; навыками анализа и составления договорной документации, механизмами построения взаимоотношений между предприятием и потребителями (клиентом, гостем).

В процессе освоения дисциплины используются следующие научно-образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций:

- информационные и проблемные лекции
- лекции-диалоги
- практические занятия.

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ Мо-ду-ля	№ Неде-ли	№ Те-мы	Наименование темы	Часы/ Из них в интерактивной форме					
				Всего	Лек-ции	Коллок-виумы	Лабора-торные	Прак-тичес-кие	СРС
1	2	3	4	5	6	7		8	9
3 семестр									
1.		1	Гостиничное дело:		2				20

			основные понятия и термины. Российское законодательство о гостиничном и ресторанном сервисе						
		2	Принципы функционирование гостиничного предприятия		2			2	30
		3	Производство и реализация продукта в индустрии гостеприимства		2			4	18
		4	Ресторанное дело: основные понятия и термины. Структура управления предприятием питания		2				30
		5	Подготовка к обслуживанию гостей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов					2	30
		6	Технологические процессы в ресторане					2	30
		7	Меню и преискуранты					2	18
		8	Столовая посуда и приборы, барная посуда					2	18
Всего				216	8			14	194

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	Гостиничное дело: основные понятия и термины. Российское законодательство о гостиничном и ресторанном сервисе: Конституция РФ; Кодексы (Гражданский, Трудовой); Федеральные законы; Указы Президента РФ; Постановления и Распоряжения органов исполнительной власти; Нормативные документы по стандартизации и сертификации	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15
2	2	2	Принципы функционирование гостиничного предприятия: Основные сервисные службы гостиницы: фронт-офис и его службы (служба швейцаров и гардеробщиков, отдел регистрации, службы дежурных и консьержей, служба анимации, персонал предприятия общественного питания, относящихся к гостинице, медицинский кабинет, бизнес-центр); бэк-офис (технические службы, горничные, уборщицы. Прачки, снабженцы, склад, бухгалтерия); отельер (администратор гостиничного	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

			предприятия). Служба безопасности.	
3	2	3	Производство и реализация продукта в индустрии гостеприимства: базовый комплекс услуг (оборотные и внеоборотные активы, материально-производственные запасы гостиничного предприятия, основные фонды гостиницы и их влияние на качество предлагаемых услуг). базовый комплекс услуг (прием и размещение гостей, услуга бронирования мест и номеров, виды расчетов с клиентами). дополнительные услуги (система питания в гостиницах, транспортные услуги, услуги аниматоров, как детских, так и взрослых, салоны красоты, бассейны, сауна, spa-салон, дополнительное медицинское обслуживание, услуги интернета и др.) определение «курорта» и «курортной зоны», особенности сервисных услуг в гостиницах курортной зоны; определение «курортного фонда», курортный фонд РФ. требования к персоналу в гостиничных предприятиях; кастинг и тренинг персонала, профессиональная этика и культура сервиса в индустрии гостеприимства.	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15
4	2	4	Ресторанное дело: основные понятия и термины. Структура управления предприятием питания: понятийный аппарат (термины, определения); история ресторанного дела в России и в Европе. управляющий рестораном и его функциональные обязанности, службы отдела кадров и ее функции, бухгалтерия и ее функции.	2, 6-8, 11-14, 16

6. Содержание коллоквиумов

№ темы	Всего часов	№ коллоквиума	Тема коллоквиума. Вопросы, отрабатываемые на коллоквиуме	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
			Не предусмотрено учебным планом	

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Задания, вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
2	2	1	Принципы функционирования гостиничного предприятия: 1. Виды гостиничного сервиса: а) аутсорсинг – поиск внешних ресурсов взамен внутренних (специфика применительно к гостиничному бизнесу, целесообразность);	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

			<p>б) аутсорсинг в разных видах гостиничного сервиса</p> <p>2. Классификация гостиниц:</p> <p>а) классификация по признаку ресурсоемкости: малые и большие гостиницы;</p> <p>б) классификация, основанная на признаке качества сервиса: специфика и предназначение (международный опыт);</p> <p>в) Российская национальная Система классификации гостиниц и других средств размещения: правовые основы, особенности;</p> <p>г) Система классификации гостиниц и других средств размещения: состав (Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма - Ростуризм, Центральный орган Системы – ЦОС, Аттестационная комиссия, Комиссия по апелляциям.), цели и задачи.</p> <p>3. Основные службы гостиничного предприятия:</p> <p>а) фронт-офис: структура, внутреннее деление и их зависимость от численности штата и направления сервиса гостиницы, функциональные обязанности служб;</p> <p>б) бэк-офис: структура, внутреннее деление и их зависимость от численности штата и направления сервиса гостиницы, функциональные обязанности служб;</p> <p>в) гостиничные цепи: основатели, преимущества, целесообразность.</p>	
3	4	2,3	<p>Производство и реализация продукта в индустрии гостеприимства:</p> <p>1. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице:</p> <p>а) Основные услуги: понятие, сущность, целесообразность;</p> <p>б) Услуга бронирования мест и номеров: виды бронирования, специфика, целесообразность;</p> <p>б) Услуги регистрации и размещения гостей;</p> <p>в) Виды расчета с гостями;</p> <p>2. Организация предоставления дополнительных услуг:</p> <p>а) Понятие «дополнительная услуга»: сущность, взаимосвязь: «доп.услуга»-«потребности гостей» (пирамида Маслоу);</p> <p>б) Взаимосвязь: «дополнительные услуги» -- категория гостиницы;</p> <p>3. Технология предоставления дополнительных услуг:</p> <p>а) внедрение новых технологий: междугородняя связь через Internet, использование информационной инфраструктуры для оборудования номеров; беспроводная связь с обслуживающим персоналом;</p> <p>б) тематические(стилизированные) отели, дизайнерские решения;</p>	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

			в) планирование и бюджетирование услуг.	
5	2	4	Подготовка к обслуживанию гостей: 1. Приму заказа, 2. Правила этикета для официантов 3. Подача закусок, первых блюд, подача вторых блюд 4. Правила подачи ликеро-водочных изделий, вин и напитков 5. Правила подбора вин к блюдам 6. Расчет с гостями. правила	2, 6-8, 11-14, 16
6	2	5	Технологические процессы в ресторане: 1. Горячий цех и схема приготовления горячих блюд. 2. Кондитерский цех и схема приготовления кондитерских изделий 3. Холодный цех и схема приготовления холодных блюд и закусок 4. Общие требования к производственным помещениям организации рабочих мест 5. Характеристика технологического процесса	2, 6-8, 11-14, 16
7	2	6	Меню и прейскуранты: 1. Виды меню 2. Прейскурант винно-водочных изделий 3. Прейскурант порционных блюд	2, 6-8, 11-14, 16
8	2	7	Столовая посуда и приборы, барная посуда: 1. Фарфоровая и фаянсовая посуда 2. Стеклоянная и хрустальная посуда 3. Металлическая посуда 4. Посуда и приборы из пластмассы 5. Столовые приборы 6. Столовое белье	2, 6-8, 11-14, 16

8. Перечень лабораторных работ

№ темы	Всего часов	Наименование лабораторной работы. Вопросы, отрабатываемые на лабораторном занятии
1	2	4
Не предусмотрено учебным планом		

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Задания и вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	20	3	4
1	20	Гостиничное дело: основные понятия и термины. Российское законодательство о гостиничном и ресторанном сервисе: Конституция РФ; Кодексы (Гражданский, Трудовой); Федеральные законы; Указы Президента РФ; Постановления и Распоряжения органов исполнительной власти; Нормативные	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

		<p>документы по стандартизации и сертификации. Студент должен ответить на следующие вопросы:</p> <p>1. Российское законодательство о гостиничном сервисе:</p> <p>а) Конституцией РФ: какие права человека, делают возможным гостиничный и туристский бизнес;</p> <p>б) Гражданский кодекс: как определено понятие «предпринимательство»;</p> <p>в) Организационно-правовая форма собственности (согласно ГК РФ) гостиничных предприятий</p> <p>2. Общие вопросы правового менеджмента в индустрии гостеприимства:</p> <p>а) учредительные документы гостиничного предприятия;</p> <p>б) структура Устава гостиничного предприятия;</p> <p>в) сущность и назначение правового менеджмента</p>	
2	30	<p>Принципы функционирование гостиничного предприятия: Классификация гостиниц: по форме собственности; классификация, основанная на признаке качества сервиса в гостиницах; «бальная» и «европейская» системы классификации, классификация по месторасположению (центральные, курортные, привокзальные, автострадные); по ценам (бюджетные, экономичные, средние, первоклассные, апартаментные, фешенебельные). виды гостиничного сервиса (технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникативный, социально-культурный, аутсорсинг- привлечение внешних ресурсов). Студент должен ответить на следующие вопросы:</p> <p>1. Виды гостиничного сервиса:</p> <p>а) аутсорсинг – поиск внешних ресурсов взамен внутренних (специфика применительно к гостиничному бизнесу, целесообразность);</p> <p>б) аутсорсинг в разных видах гостиничного сервиса</p> <p>2. Классификация гостиниц:</p> <p>а) классификация по признаку ресурсоемкости: малые и большие гостиницы;</p> <p>б) классификация, основанная на признаке качества сервиса: специфика и предназначение (международный опыт);</p> <p>в) Российская национальная Система классификации гостиниц и других средств размещения: правовые основы, особенности;</p> <p>г) Система классификации гостиниц и других средств размещения: состав (Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма - Ростуризм, Центральный орган Системы – ЦОС, Аттестационная комиссия, Комиссия по апелляциям.), цели и задачи.</p> <p>3. Основные службы гостиничного предприятия:</p> <p>а) фронт-офис: структура, внутреннее деление и их зависимость от численности штата и направления сервиса гостиницы, функциональные обязанности</p>	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

		<p>служб;</p> <p>б) бэк-офис: структура, внутреннее деление и их зависимость от численности штата и направления сервиса гостиницы, функциональные обязанности служб;</p> <p>в) гостиничные цепи: основатели, преимущества, целесообразность.</p>	
3	18	<p>Производство и реализация продукта в индустрии гостеприимства: : виды и системы бронирования: опыт Европы и России. Студент должен ответить на следующие вопросы:</p> <p>1. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице:</p> <p>а) Основные услуги: понятие, сущность, целесообразность;</p> <p>б) Услуга бронирования мест и номеров: виды бронирования, специфика, целесообразность;</p> <p>б) Услуги регистрации и размещения гостей;</p> <p>в) Виды расчета с гостями;</p> <p>2. Организация предоставления дополнительных услуг:</p> <p>а) Понятие «дополнительная услуга»: сущность, взаимосвязь: «доп.услуга»-«потребности гостей» (пирамида Маслоу);</p> <p>б) Взаимосвязь: «дополнительные услуги» -- категория гостиницы;</p> <p>3. Технология предоставления дополнительных услуг:</p> <p>а) внедрение новых технологий: междугородняя связь через Internet, использование информационной инфраструктуры для оборудования номеров; беспроводная связь с обслуживающим персоналом;</p> <p>б) тематические(стилизированные) отели, дизайнерские решения;</p> <p>в) планирование и бюджетирование услуг.</p> <p>4. Сущность и характеристика курортных гостиниц:</p> <p>а) Требования, предъявляемые к курортным гостиницам;</p> <p>б) Внешняя среда и ее влияние на организацию курортных гостиниц;</p> <p>в) Организационно-экономические характеристики курортных гостиниц;</p> <p>5. Организация обслуживания в курортных гостиницах:</p> <p>а) Прием и размещение клиентов;</p> <p>б) Организация обслуживания в процессе проживания;</p> <p>в) Лечебно-оздоровительные услуги.</p> <p>6. Требования к персоналу в гостиничных предприятиях:</p> <p>а) Трудовые отношения: работодатель, работник, трудовой договор(контракт), трудовая книжка, должностные инструкции;</p> <p>б) Административный блок гостиницы: ключевые фигуры, функциональные обязанности;</p> <p>в) швейцар, горничная, портье, дежурный по этажу:</p>	1, 3-5, 7, 8, 10, 11, 12-15

		<p>функциональные обязанности;</p> <p>7. Набор и первичная подготовка персонала.</p> <p>Профессиональная этика в индустрии гостеприимства::</p> <p>а) набор кадров : основные требования (профессионализм, скорость обслуживания, знание языков и т.д.)</p> <p>б) тренинг персонала - первичная подготовка, адаптация к условиям труда на предприятии;</p> <p>в) Профессиональная этика: «семь смертных грехов» по К.Альбрехту.</p>	
4	30	<p>Ресторанное дело: основные понятия и термины. Структура управления предприятием питания: понятийный аппарат (термины, определения); история ресторанного дела в России и в Европе. управляющий рестораном и его функциональные обязанности, службы отдела кадров и ее функции, бухгалтерия и ее функции. Студент должен ответить на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какова структура управления предприятием питания 2. Директор пищевого комплекса: функциональные обязанности 3. Шеф-повар, заместитель шеф-повара (сменные и банкетные): функциональные обязанности 4. Менеджеры ресторана и бара, ответственные за обслуживание номеров: функциональные обязанности 	2, 6-8, 11-14, 16
5	30	<p>Подготовка к обслуживанию гостей: подготовка к рабочему дню; личная подготовка официантов и барменов; сервировка стола. Обслуживание гостей в ресторане: приме заказа, правила этикета для официантов, подача закусок, первых блюд, подача вторых блюд. правила подачи ликеро-водочных изделий, вин и напитков, правила подбора вин к блюдам. Расчет с гостями. правила подачи ликеро-водочных изделий, вин и напитков, правила подбора вин к блюдам. Аперитивы. Услуги сомелье. Обслуживание приемов и банкетов: обед-буфет или «шведский стол». Особенности обслуживания во время официальных приемов. Студент должен ответить на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Личная подготовка официантов 2. Расстановка обеденных столов и кресел 3. Сервировка столов 4. Встреча посетителей 5. Прием заказа, правила этикета для официанта 6. Получение готовых блюд и напитков 7. подача блюд и напитков, техника работы официанта 8. подача закусок 9. подача холодных закусок 10. подача горячих закусок 11. подача первых блюд 12. подача вторых блюд 13. подача сладких блюд 	2, 6-8, 11-14, 16

		14. Подача кофе 15. Подача чая 16. Правила подбора вин к блюдам 17. Ликеро-водочные изделия, вина и напитки 18. Классификация вин 19. Правила подачи ликеро-водочных изделий, вин и напитков 20. Расчет с посетителями	
6	30	Технологические процессы в ресторане: общие требования к производственным помещениям; горячий цех. Студент должен ответить на следующие вопросы: 1. Горячий цех и схема приготовления горячих блюд. 2. Кондитерский цех и схема приготовления кондитерских изделий 3. Холодный цех и схема приготовления холодных блюд и закусок 4. Общие требования к производственным помещениям организации рабочих мест 5. Характеристика технологического процесса	2, 6-8, 11-14, 16
7	18	Меню и прейскуранты: особенности составления, виды меню, прейскурант порционных блюд, прейскурант вино-водочных изделий. Студент должен ответить на следующие вопросы: 1. Виды меню 2. Прейскурант винно-водочных изделий 3. Прейскурант порционных блюд	2, 6-8, 11-14, 16
8	18	Столовая посуда и приборы, барная посуда: фарфоровая и фаянсовая посуда; стеклянная и хрустальная посуда; металлическая посуда; посуда и приборы из пластмассы. 1. Фарфоровая и фаянсовая посуда 2. Стеклянная и хрустальная посуда 3. Металлическая посуда 4. Посуда и приборы из пластмассы 5. Столовые приборы 6. Столовое белье	2, 6-8, 11-14, 16

Текущая СРС:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор источников информации;
- подготовка к практическим занятиям;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку, подготовка докладов с презентацией;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к зачету.

Контроль и оценка результатов самостоятельной работы

- самоконтроль – регулярная подготовка к занятиям;
- контроль со стороны преподавателя – текущий (еженедельно в течение семестра – посещения лекций и практических занятий, устный опрос, выполнения заданий на практических занятиях, тестирование),
- итоговый контроль (зачет)

10. Расчетно-графическая работа

1. Структура и функции гостиничного предприятия
2. Организация и технология обслуживания номерного фонда
3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг
4. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице
5. Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах
6. Сервисные службы гостиницы
7. Системы бронирования гостиниц
8. Гостиничные предприятия г. Саратова
9. Организация и обслуживания в барах
10. Организация и обслуживания в ресторанах
11. Дизайн и реклама в предприятиях питания
12. Техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанного сервиса
13. Организация предприятий питания в гостиничных комплексах
14. Принципы функционирования курортных гостиниц
15. Структура управления предприятием питания

11. Курсовая работа

не предусмотрено учебным планом

12. Курсовой проект

не предусмотрено учебным планом

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, реферативные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций:

- написание письменных работ по выбранной теме;
- подготовка презентаций;
- анализ студенческих работ и презентаций;
- устный опрос по знанию и пониманию теоретического материала дисциплины;
- тестирование;
- модуль (контрольная работа);
- оценка посещаемости.

Вопросы для зачета

не предусмотрено учебным планом

Вопросы для экзамена

1. Гостиничное дело: основные понятия и определения
2. История гостеприимства в России
3. Российское законодательство о гостиничном сервисе
4. Классификация гостиниц по форме собственности, по ценовой политике (бюджетные, экономичные, средние, первоклассные, апартаментные, фешенебельные)
5. Классификация гостиниц, основанная на признаке качества сервиса в гостиницах.
6. «Бальная» и «европейская» системы классификации гостиниц
7. Классификация гостиниц по месторасположению (центральные, курортные, привокзальные, автострадные).
8. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
9. Виды гостиничного сервиса (технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникативный, социально-культурный, аутсорсинг)
10. Номерной фонд гостиничного предприятия: классификация.
11. Основные сервисные службы гостиничного предприятия (фронт-офис, бэк-офис).
12. Базовый комплекс услуг гостиничного предприятия.
13. Дополнительные услуги гостиничного предприятия
14. Виды бронирования номеров в гостиницах.
15. Курортные гостиницы: специфика предоставления сервисных услуг.
16. Профессиональная этика в гостиничном сервисе.
17. История ресторанного дела в России.
18. Целевая программа развития туризма в РФ
19. Классификация ресторанов: специализированные рестораны, рестораны быстрого обслуживания.
20. Классификация ресторанов: рестораны национальной кухни, тематические рестораны.
21. Профессиональная этика в ресторанном бизнесе.
22. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания.
23. Горячий цех и схема приготовления горячих блюд.
24. Производственные помещения: моечная, раздаточная, кухня.
25. Основные технологические процессы на кухне.
26. Планирование меню ресторана/бара/кафе. Технологическая карта.
27. Классификация ресторанов: семейные рестораны, пиццерии, Fast Food
28. Сервировка стола ресторана/бара/кафе.
29. Интерьер ресторана/бара/кафе

30. Световое освещение ресторана/бара/кафе
31. Музыка ресторана/бара/кафе
32. Барная посуда.
33. Столовая посуда.
34. Мебель ресторана/бара/кафе.
35. Управляющий рестораном: должностные обязанности.
36. Официант: функции, внешний вид.
37. Бармен: функции, внешний вид.
38. Рестораны г.Саратова: основная характеристика.
39. Гостиницы г.Саратова: основная характеристика.
40. Реклама в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Тестовые задания по дисциплине

.....

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС 3+ ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), реализация компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

(позиции раздела нумеруются сквозной нумерацией и на них осуществляются ссылки из 5-13 разделов)

Основная литература:

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров) Изд-во: КноРус. 2017. ISBN: 978-5-406-03229-9. 168 с.

Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53298)

2. Васюкова А.Т., Мячикова Н.И., Пучкова В.Ф. Технология кулинарной продукции за рубежом: Учебник для бакалавров. Изд-во: Дашков и К. 2016. ISBN: 978-5-394-02237-. 368 с.

Режим доступа: (http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70619)

3. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 204 с.

Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.

4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 176 с.—Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.

5. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса (для бакалавров. Изд-во: КноРус. 2017. ISBN: 978-5-406-03853-6. 228с.

Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53303

6. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кацерикова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2016.— 332 с.

Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389>.

Дополнительная литература:

7. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс : ИЦ «МарТ», 2015. ISBN 978-5-222-15990-3. - 221 с.

Экземпляры всего: 8.

8. [Кабушкин, Н. И.](#) Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. - М. : Кнорус, 2018. ISBN 978-5-406-00988-8 : - 416 с.

Экземпляры всего: 6.

9. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2017.— 106 с.

Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>.

10. Павлова Н.В. Гостиницы Санкт-Петербурга. Изд-во: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики). 2018. ISBN: 978-5-94047-464-7. 326 с.

Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64021

11. Павлова Н.В. Системно-гостиничный менеджмент. Изд-во: ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения С-Петербургского университета управления и экономики). 2017. ISBN: 978-5-94047-500-2. 485 с.
Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64052

Периодические издания:

12. Журнал «Сервис PLUS»

Режим доступа: <http://elibrary.ru/issues.asp?id=26228>

13. Журнал «Менеджмент сегодня»:

Режим доступа: <http://elibrary.ru/issues.asp?id=8843>

14. Журнал «Сервис в России и за рубежом».

Режим доступа: (http://e.lanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2491)

Государственные стандарты:

15. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

16. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

16. Материально-техническое обеспечение

Аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

Компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

Установленное лицензионное программное обеспечение: MS Office, Internet Explorer.