МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

*(с полным сроком обучения)*

по дисциплине «Основы профессиональной деятельности в сервисе»

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки 44.03.01. Сервис

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 4 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет.

Форма промежуточного контроля в 1 семестре –экзамен

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

Тема 1. Требования по организации работы ресторанов

Характеристика помещений

Тема 2. Организация обслуживания в ресторане. Особенности обслуживания различных мероприятий

Тема 3. Классификация гостиничных номеров. Особенности классификации отелей за рубежом

Тема 4. Организационная структура гостиниц. Характеристика различных помещений гостиниц

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа № 1**

Контрольная работа выполняется в виде реферата. Тема реферата выбирается самостоятельно

*Темы рефератов (докладов)*

1.Индивидуальный и организованный потребитель.

2.Поведение ресторанов на экономическом рынке.

3.Формирование стратегий сервиса в гостиницах.

4.Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисе.

5.Специфика обслуживания в ресторанах различного класса.

6. Стратегия продаж в ресторанном сервисе.

7.Деловое администрирование в ресторанном сервисе.

8. Мотивация персонала в ресторанах.

9.Показатели эффективности сервисной деятельности в сервисе.

10.Организационная структура гостиницы.

11.Организация рекламы и ее роль в сервисе.

12.Корпоративная культура в сервисе.

13.Составляющие качества услуг в социально-культурном сервисе.

14.Создание условий для качественного сервиса.

15.Организация безопасности в ресторанном сервисе.

16.Стандарты работы персонала гостиницы.

17.Особенности обслуживания питанием гостей в гостинице.

18.Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.

19.Роль и значение лояльности клиентов в ресторанном бизнесе.

20.Организационная культура в гостиничном сервисе.

**Форма промежуточного контроля**

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену.

1. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом.
2. История развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом
3. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
4. Новые технологии в гостиничной индустрии.
5. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии.
6. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания.
7. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России.
8. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
9. Понятие о гостиничных цепях и принципы формирования.
10. Организационная структура гостиницы.
11. Основные службы гостиниц.
12. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.
13. Типы предприятий питания в гостиничном сервисе и их характеристика.
14. Технологии и организация услуг питания.
15. Структура и организация ресторана.
16. Зонирование ресторана.
17. Оборудование и инвентарь ресторана.
18. Меню ресторана.
19. Персонал ресторана.
20. Стандарты работы и обязанности персонала ресторана.
21. Стандарты сервиса и правила обслуживания в ресторане.
22. Порядок обслуживания гостей в зале ресторана.
23. Организация банкетов и приёмов.
24. Организация выездного обслуживания – кейтеринг.
25. Планирование эффективной работы ресторана.
26. Стратегия управления гостиницей и рестораном.
27. Анализ целей открытия ресторана.
28. Построение эффективной команды ресторана.
29. Анализ организационной структуры управления гостиницей и рестораном.
30. Должностные инструкции персонала гостиницы и ресторана.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** [Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации](http://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Normativny%27e_dokumenty%27_i_obrazcy%27_zayavlenij/Obshhie_trebovaniya_k_postroeniyu_i_oformleniyu_uchebnoj_tekstovoj_dokumentacii.pdf)

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

Печатные издания:

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг : учеб. пособие / Н. И. Рыжова. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 95 с.
2. Сенин, Виль Савельевич. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб.пособие / Сенин Виль Савельевич, Денисенко Алексей Викторович. - Москва : Финансы и статистика, 2008. - 144с.

Издания из ЭБС:

1. Тимохина, Т.Л.. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 331. <http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>
2. Тимохина, Т.Л.. Организация гостиничного дела : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. – 331 с. http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A
3. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 288 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

**Дополнительная литература**

Печатные издания:

1. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб.пособие для использования в учеб. процессе по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Елисеева. - М. : [б. и.], 2005. - 208 с.
2. Управление качеством в гостинице : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2008. - 510 с.

Издания из ЭБС:

1. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с.  <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

**Перечень программного обеспечения**

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост

<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

подпись

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мелихова М.И.

подпись