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: ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

для направления подготовки (специальности) 43.03.01. СЕРВИС, профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачетных единицы.

Форма текущего контроля – подготовка электронных презентаций, реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – зачет (5 сем.).

**Содержание дисциплины:**

Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Теоретические основы гостиничной деятельности.

Тема 2. Законодательные основы гостиничного хозяйства. Международные гостиничные правила.

Тема 3. Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 4. Основные функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте

Тема 5. Основы технологической деятельности средств размещения

Тема 6. Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения

Тема 7. Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий

Тема 8. Инновационные технологии в гостиницах

**Фонды оценочных средств**

**Примерная тематика рефератов**

1. Процесс обслуживания туристов в номерах.
2. Служба горничных в гостиничном предприятии.
3. Организация уборочных работ в гостиничном предприятии.
4. Номерной фонд гостиничного предприятия.
5. Технология уборочных работ в гостинице
6. Общероссийские и внутрифирменные санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда, административных и бытовых помещений гостиниц.
7. Организация процесса предоставления информационных и бытовых услуг в гостиничном предприятии.
8. Организация процесса предоставления бизнес-услуг в гостиничном предприятии.
9. Организация процесса предоставления услуги оздоровительных центров гостинице.
10. Организация процесса предоставления туристского и экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии
11. Основные тенденции в развитии спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах.
12. Виды спортивно-оздоровительных центров в гостиничных предприятиях.
13. Персонификация обслуживания – тенденция развития гостиничного бизнеса.
14. Организация обслуживания VIP-персон в гостиничных предприятиях.
15. Соблюдение персоналом требований к стандартам качества обслуживания гостей.
16. Стандарты обслуживания гостей при оказании дополнительных услуг. Структура и основные положения стандартов при предоставлении информационных и бытовых услуг.
17. Бизнес-услуги в гостинице.
18. Услуги оздоровительных центров.
19. Транспортные услуги в гостинице.
20. Услуги бронирования, туристского и экскурсионного обслуживания.
21. Документационное оформление процесса предоставления дополнительных услуг.
22. Служба room-service в гостинице.
23. Мини-бары в гостиничных предприятиях
24. Квалификационные требования к персоналу.
25. Стандарты обслуживания различных категорий клиентов.

*Вопросы к зачету*

1. Организационная структура хозяйственной службы средств размещения.
2. Функции хозяйственной службы.
3. Характеристика службы горничных.
4. Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика.
5. Виды номер в гостинице.
6. Организация деятельности службы горничных.
7. Контроль за расходованием моющих средств.
8. Виды персональных и дополнительных услуг в гостинице в зависимости от уровня комфортности.
9. : Организационная структура службы дополнительных услуг.
10. Организация работы бизнес-центра в гостинице.
11. Предоставление услуг конференц-залов.
12. Виды транспортных услуг, оказываемых в гостиниц.
13. Предоставление дополнительных бытовых услуг.
14. Технология предоставления услуг стирки и химчистки белья.
15. Технология экскурсионного обслуживания.
16. Типология спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиничных и туристских комплексах.
17. Виды спортивно-оздоровительных центров.
18. Виды контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
19. Документационное оформление процесса предоставления дополнительных услуг.
20. Служба room-service: , штат и специальное оборудование.
21. Услуги питания, предоставляемые службой roomservice
22. Виды завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский; блюда по меню а-ля карт.
23. Правила расчета с проживающими в гостинице.
24. Правила безопасной работы оборудования, используемого в poom-service
25. Инвентарь и оборудование номеров гостиницы

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров / А.В. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К. 2014. – 416 с.(1шт)
2. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В.Макаренко, Л.А.Насырева, В.И. Шариков. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 192 с. ( 1 шт)
3. Организация гостиничного дела: Учебное пособие/ Родионова Н.С, Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А.- СПб.: Троицкий мост, 2014. -352с. (1шт)

**Дополнительная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг (1-е изд.) учеб. Пособие. Издательский центр Академия, 2009. (1шт.)
2. Аванесова, Г. А. **Сервис**ная **деятельност**ь: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный **сервис** и туризм, 230600 Домоведение / Г.А. Аванесова. - М. : Аспект Пресс, 2004. - 318 с.**(5шт.)**
3. Белошапка, М. И. Технология **ресторан**ного обслуживании : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / М. И. Белошапка. - М. : Академия, 2004. - 222 с.**(1шт.)**
4. Веснин В.Н , Управление персоналом : учебник - Ростов н/Д. : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2010. - 411 с.**(1шт.)**
5. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии **гостеприимств**а [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 230500 - Социально-культурный сервис и туризм / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2005. - 224 с. (5шт.)
6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология **гостиничн**ого обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Ляпина. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2005. - 206 с. (1шт.)
7. Музыченко, В. В. **Управление персонал**ом : лекции: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 "Менеджмент организации" / В. В. Музыченко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2006. - 526 с.**(11шт.)**
8. **Менеджмент** ресторан**ных услуг** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.**(1шт.)**
9. Лойко, О. Т. **Сервис**ная **деятельност**ь : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 303 с.**(20шт.)**
10. **Экономика и** организаци**я** предпринимательской **деятельност**и в **сфер**е **сервис**а [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Под ред. А.Г. Новицкого. - М. : Про-Пресс, 2001. - 592 с. (1шт.)
11. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Правила **оказани**я **услуг** и продажи товаров (по состоянию на 1 января 2006 года) : законы и законодательные акты. - Новосибирск : Сиб. унив. изд-во, 2006. - 335 с. (10шт.)
12. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н,С, Родионова. – СПб.: Троицкий мост. 2014. 352 с. (1шт.)
13. Управление качеством в **гостиниц**е : 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. (5шт.)
14. Практикум по организации и менеджменту туризма и **гостиничн**ого хозяйства : учеб. пособие для использования в учеб. процессе по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Елисеева. - М. : [б. и.], 2005. - 208 с. (2шт.)
15. **Сервис**ная **деятельност**ь : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный **сервис** и туризм" / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 301 с.**(6шт.)**
16. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании. М.: Дашков и К, 2002.9 (1шт)

**Нормативная документация**

1. Закон РФ "О защите прав потребителей".
2. ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения». – М.: Госстандарт России, 2010.
3. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2007.
4. ГОСТ Р 50935- 2007. «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». – М.: Госстандарт России, 2007.
5. ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
6. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. СП 2.3.6.1079-01. – М.: Минздрав России, 2001. – 72 с.
7. Санитарные правила СП 1.1.1058-01"Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно - противоэпидемических (профилактических) мероприятий. " от 10 июля 2001 г.
8. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/ Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. М.:Стандартинформ, 2009 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
10. «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» /Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
11. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru

**Собственные учебные пособия**

1. Рыжова Н.И. **Организация ресторанного бизнеса** [Текст] : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 104 с. **(2 шт.)**
2. Рыжова Н.И. **Сервисная деятельность** [Текст] : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 134 с. **(2 шт.)**
3. Рыжова Н.И. **Индустрия гостиничных и ресторанных услуг** [Текст] : учебное пособие / Н.И. Рыжова: Забайкал. ун-т.- Чита: ЗабГУ, 2016 – 95 с. **(10 шт)**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Название сайта* | *Электронный адрес* |
| 1 | Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом | http://www.dom-restoratora.ru |
| 2 | Общество профессионалов гостиничного сервиса в России | http://www.frontdesk.ru |
| 3 | Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство | http://www.hotelmaster.ru |
| 4 | Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу | http://www.hotelstop.ru/ |
| 5 | Ресторанный и гостиничный бизнес | http://www.HotRes.ru |
| 6 | Московский ресторатор | http://www.mos-restorator.ru |
| 7 | Портал гостиничный бизнес | http://[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) |
| 8 | Информационные технологии в индустрии гостеприимства | http://[www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru) |
| 9 | Все гостиницы России | http://[www.all-hotel.ru](http://www.all-hotel.ru) |
| 10 | электронный журнал» Гостиница и ресторан | http://[www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru) |
| 11 | Бизнес-эциклопедия: стандарты и качество отеля | http://[www.handbooks.ru](http://www.handbooks.ru) |

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

Электронный образовательный ресурс по дисциплине (электронная библиотека университета) [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Оборудование*: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 121, 100, 111).

*Коллекция видеофильмов и DVD диски:* цикл электронных презентаций учебного материала.

Разработчик/группа разработчиков Н.И. Рыжова

Зав. кафедрой М.И. Мелихова

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация и менеджмент гостеприимства»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| »№ п/п | №  темы | Контролируемые разделы (темы) дисциплины\* | Наименование  оценочного средства |
|  | 1.1. | Возникновение и развитие гостиничного хозяйства  Теоретические основы гостиничной деятельности | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.* |
| 1..2 | Законодательные основы гостиничного хозяйства.  Международные гостиничные правила |
| 2, 3 | 2.1 | Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам*  *технологические карты*  Отчет по практической работе |
| 2.2 | Основные функции гостиничного менеджмента.  Особенности планирования в гостиничном менеджменте |
| 3.1 | Основы технологической деятельности средств размещения |
| 3.2 | Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения |
| 4. | 4.1 | Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам технологические карты* |
| 4.2 | Инновационные технологии в гостиницах |
| **зачет** | | | |