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 социально-культурном сервисе

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 – конспект, реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – зачет (5 сем.).

**Содержание дисциплины**

**Разделы дисциплины**

1. История становления ресторанного сервиса.
2. Типы предприятий питания.
3. Общие требования по организации производства в ресторанах.
4. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.
5. История развития гостиничного сервиса.
6. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения.
7. Организация деятельности ресторанов в составе гостиниц.
8. Требования к функциональным помещениям ресторанов и гостиниц в соответствии со стандартом

**Фонды оценочных средств**

*Вопросы к зачету*

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. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
10. Организационная структура гостиницы.
11. Основные службы гостиниц.
12. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.
13. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, 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 линейного и административного 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. Навыки грамотного руководителя и построение эффективной команды ресторана.
29. Анализ организационной структуры управления гостиницей и рестораном.
30. Должностные инструкции персонала гостиницы и ресторана.

*Примерные темы рефератов*

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.

**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 корпарация «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. 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.)**
4. 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.)**
5. 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.)**
6. 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.)**
7. **Экономика и** организаци**я** предпринимательской **деятельност**и в **сфер**е **сервис**а : учеб. пособие для студентов вузов / Под ред. А.Г. Новицкого. - М. : Про-Пресс, 2001. - 592 с. **(1шт.)**
8. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Правила **оказани**я **услуг** и продажи товаров (по состоянию на 1 января 2006 года) [Текст] : законы и законодательные акты. - Новосибирск : Сиб. унив. изд-во, 2006. - 335 с. **(10шт.)**
9. Раздорожный, А. А. **Управлени**е организацией **(предприяти**ем) : учебник / А. А. Раздорожный. - М. : Экзамен, 2006. - 637 с. **(2шт.)**
10. **Организация и** управлени**е бизнес**ом: Инструменты руководителя с] : научно-популярная литература. - М. : Равновесие, 2004. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).**(1шт.)**
11. Белошапка, М. И. Технология **ресторан**ного обслуживания : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / М. И. Белошапка. - М. : Академия, 2004. - 222 с.**(1шт.)**
12. **Менеджмент** ресторан**ных услуг** : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.**(1шт.)**
13. 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.)**
14. Буйленко, В. Ф. Туризм : учебник для студентов образовательных учреждений среднего проф. образования / В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д. : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2008. - 411 с.**(1шт.)**
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. **Ф**едцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 248 с.
17. «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
18. 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
19. ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения». – М.: Госстандарт России, 2010.
20. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2007.

**7.3 Собственные учебные пособия**

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

**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) |

**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

К.э.н., доцент, доцент кафедры ТМПОСиТ Н.И. Рыжова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО)

Зав. кафедрой М.И. Мелихова

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Основы профессиональной деятельности

в социально-культурном сервисе»

## »

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | №  темы | Контролируемые разделы (темы) дисциплины\* | Наименование  оценочного средства |
|  | 1.1. | История становления ресторанного сервиса | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.* |
| 1..2 | Типы предприятий питания |
| 2, 3 | 2.1 | Общие требования по организации производства в ресторанах | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам*  *технологические карты*  Отчет по практической работе |
| 2.2 | Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. |
| 3.1 | История развития гостиничного сервиса. |
| 3.2 | Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. |
| 4. | 4.1 | Требования к функциональным помещениям ресторанов и гостиниц в соответствии со стандартом | *Собеседование*  *Обзор рефератов*  *Конспект по самостоятельно изученным темам технологические карты* |
| 4.2 | Организация деятельности ресторанов в составе гостиниц |
| **зачет** | | | |

Приложение 2

*Вопросы к зачету*

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. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.

10. Организационная структура гостиницы.

11. Основные службы гостиниц.

12. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.

13. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, 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 линейного и административного 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. Навыки грамотного руководителя и построение эффективной команды ресторана.

29. Анализ организационной структуры управления гостиницей и рестораном.

30. Должностные инструкции персонала гостиницы и ресторана.

*Примерные темы рефератов*

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.