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 «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг»

для направления подготовки Сервис

Профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 6 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат

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

Форма промежуточного контроля в 6 семестре –зачет, в 7 семестре - экзамен

**Краткое содержание курса**

Тема 1. Экономическое поведение ресторанов и гостиниц на микро и макроуровнях. Характеристика потребителей в индустрии гостеприимства, индивидуальный и организованный потребитель.

Тема 2. Виды стратегий, формирование портфеля стратегий. Влияние организационной структуры на реализацию стратегии в ресторанном и гостиничном сервисе.

Тема 3. Мерчандайзинг ресторанного сервиса. Программа лояльности клиентов. Стимулирование сбыта, направленное на конечного потребителя.

Тема 4. Планирование и формирование ценовой политики, факторы, влияющие на уровень цен. Взаимодействие спроса, предложения и цены. Ценообразование в условиях меняющейся внешней среды. Корпоративная культура в ресторане.

Тема 5. Организация безопасности в ресторанном сервисе. Организация рекламных мероприятий.

Тема 6. Создание условий для качественного сервиса. Составляющие качества услуг и обслуживания. Модель качества обслуживания. Показатели качества услуг в ресторанном и гостиничном сервисе.

Тема 7. Деловое администрирование в ресторанном сервисе. Мотивация персонала в индустрии гостеприимства. Стандарты работы персонала в ресторанном сервисе. Стандарты работы персонала в гостиничном сервисе.

Тема 8. Экономическая структура гостиницы. Влияние издержек на доход гостиницы. Экономическая структура ресторана. Мероприятия, проводимые в ресторане для увеличения дохода.

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа № 3**

Решение ситуаций

При решении ситуаций выбрать правильный и аргументированный ответ.

Работа выполняется письменно.

1. Предложите дополнительные услуги при обслуживании гостей в отеле.
2. Какие расчеты необходимо производить в гостинице для изучения анализа ее заполняемости? Приведите практический пример расчета.
3. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг города Читы и оцените его потенциал для международного туризма.
4. Подготовьте предприятие банкета-фуршета на 100 человек.
5. Изучите спрос на ресторанные услуги города, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса.

**Контрольная работа №4**

Написание и подготовка рефератов с презентацией

1. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия
2. Современные направления развития ресторанного бизнеса.
3. Технология формирования имиджа специалиста по сервису
4. Дополнительные услуги, как форма удовлетворения потребностей.
5. Фитнес клубы – как одна из инновационных сервисных услуг.
6. Этика обслуживающего персонала.
7. Организационная культура ресторана.
8. Деятельность гостиниц на современном этап
9. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисе.
10. Зарубежные и отечественные технологии сервиса в ресторанном (гостиничном) бизнесе

**Форма промежуточного контроля**

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену:

1. Поведение ресторанов на микро и макроуровнях.
2. Формирование портфеля стратегий.
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисе.
4. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.
5. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
6. Деловое администрирование в ресторанном сервисе.
7. Мотивация персонала в индустрии гостеприимства.
8. Показатели эффективности сервисной деятельности в сервисе.
9. Экономическая структура гостиницы.
10. Организация рекламы в сервисе.
11. Корпоративная культура в сервисе.
12. Составляющие качества услуг.
13. Создание условий для качественного сервиса.
14. Организация безопасности в ресторанном сервисе.
15. Стандарты работы персонала.
16. Основы ценообразования в ресторанном сервисе.
17. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
18. Роль и значение лояльности клиентов в ресторанном бизнесе.
19. Организационная культура в ресторанном сервисе.
20. Сервисные технологии в индустрии гостеприимства

**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; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2016. – 95с.
2. Федцов Владимир, Георгиевич. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

Издания из ЭБС:

1. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства / Т. В. Черевичко; Черевичко Т.В. - Moscow : Флинта, 2014. - . - Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - ISBN 978-5-9765-0024-2. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

**Дополнительная литература**

Печатные издания:

1. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2011. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 352-00.
2. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с.

Издания из ЭБС

1. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. <https://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>
2. Сологубова, Галина Сергеевна. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Сологубова Галина Сергеевна; Сологубова Г.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 379. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01301-6 : 115.48. <https://www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698>
3. 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. — (Серия : Университеты России). — <https://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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Рыжова Н.И.

подпись

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мелихова М.И.

подпись