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 «Технология гостиничного сервиса»

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки 44.03.01. Сервис

направленность Социально-культурный сервис

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 2 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат

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

Форма промежуточного контроля в 8 семестре – зачет

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

Тема 1. Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице

Тема 2. Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице.

Тема 3. Общие стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов

Тема 4. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа № 1**

Контрольная работа выполняется в виде реферата. Тема реферата выбирается самостоятельно

*Темы рефератов (докладов)*

1. Современные требования к гостиницам различных категорий
2. Классификация гостиниц в России
3. Классификация гостиниц за рубежом
4. История развития гостиничного хозяйства
5. Организация питания в гостинице
6. Организация питания в номерах гостиницы
7. Особенности обслуживания в ресторанах различных классов
8. Классификация услуг в гостинице и их характеристика.
9. Структура управления предприятиями питания в гостинице.
10. Обслуживание по типу шведского стола.
11. Обслуживание участников конференций и совещаний в гостинице.
12. Правила расчета с потребителями.
13. Характеристика дополнительных услуг в гостинице.
14. Стандарты обслуживания в ресторанах класса «люкс».
15. Стандарты обслуживания гостей.
16. Характеристика современных технологий в гостинице.
17. Правила приема заказа при обслуживании.
18. Профессиональный этикет обслуживающего персонала.
19. Культура поведения персонала гостиниц.
20. Особенности обслуживания иностранных гостей

**Контрольная работа № 2**

В данной работе необходимо дать краткие письменные ответы на вопросы

1. Теоретические основы гостиничной деятельности .
2. Особенности и виды гостиничного продукта.
3. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.
4. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.
5. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Квалификационные требования к персоналу.
7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
8. Инновационные технологии в гостиницах.
9. Организация работы службы ресепшен.
10. Профессиональная этика персонала гостиниц.

**Контрольная работа № 3**

**Указания по выполнению творческого проекта**

Подготовка итоговой работы является итогом изучения данной дисциплины.

Данная работа предусматривает анализ гостиничного обслуживания в города. Анализ качества услуг предполагает предприятия питания и гостиницы города. Презентация проекта должна быть выполнен в Microsoft Power Point и содержать следующую информацию:

1. Наименование гостиницы.

2. Характеристика основных и дополнительных услуг.

3. Технология обслуживания гостей: регистрация, питание.

4. Технология обслуживания представить схематично.

5. Инновации в гостинице.

6. В заключении сделать выводы.

Защита проекта– 5-7 мин, дополнительно 2-3 минуты – ответы на вопросы. Проект выполняется индивидуально.

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.

1. Теоретические основы гостиничной деятельности.
2. Особенности и виды гостиничного продукта.
3. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.
4. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.
5. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Квалификационные требования к персоналу.
7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
8. Инновационные технологии в гостиницах.
9. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
10. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства.
11. Виды гостиничных услуг.
12. Основные элементы гостиничного продукта.
13. Общие стандарты обслуживания.
14. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.
15. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов.
16. Современное состояние гостиничной индустрии в России.
17. История развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом
18. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
19. Новые технологии в гостиничной индустрии.
20. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания.
21. Классификация гостиниц в зарубежных странах и России.
22. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
23. Понятие о гостиничных цепях.
24. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
25. Должностные инструкции персонала гостиницы.

**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 с. <https://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-38http://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:

Издания из ЭБС:

1. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 338 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-0058 http://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E
2. 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
3. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — <http://www.biblio-online.ru/book/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D>

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

**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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

подпись