МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

(ФБГОУ 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**

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис»,

профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачётных единицы.

Форма текущего контроля – реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (4 сем.).

**Содержание дисциплины**

**Разделы дисциплины и виды занятий**

1. Инновационные технологии в гостиницах.
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. Теоретические основы гостиничной деятельности.

**Фонды оценочных средств**

**Примерная тематика рефератов**

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

*Вопросы 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.

15Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг (1-е изд.) учеб. Пособие. Издательский центр Академия, 2009. (1шт

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие/ Родионова Н.С, Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А.- СПб.: Троицкий мост, 2014. -352с. (1шт)
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
   1. **Дополнительная литература**
3. Веснин В.Н , Управление персоналом [Текст] : учебник - Ростов н/Д. : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2010. - 411 с.**(1шт.)**
4. 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.)
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология **гостиничн**ого обслуживания [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Ляпина. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2005. - 206 с. (1шт.)
6. **Менеджмент** ресторан**ных услуг** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.**(1шт.)**
7. Лойко, О. Т. **Сервис**ная **деятельност**ь [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 303 с.**(20шт.)**
8. **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.)
9. 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.)
10. Практикум по организации и менеджменту туризма и **гостиничн**ого хозяйства [Текст] : учеб. пособие для использования в учеб. процессе по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Елисеева. - М. : [б. и.], 2005. - 208 с. (2шт.)

**Нормативная документация**

1. ФГУП «Интерсэн», 2000. – 48 с.
2. Закон РФ "О защите прав потребителей".
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 53104-2008 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
6. ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
7. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. Нормативная и технологическая документация. М.: Хлебпродинформ, 1996, часть1, 1997, часть 2.
8. ФЗ «О защите прав потребителей»/ Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 г. . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
9. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/ Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
10. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. М.:Стандартинформ, 2009 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
11. «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
12. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства, утв. Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru

**Собственные учебные пособия**

1. Рыжова Н.И. **Сервисная деятельность** [Текст] : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 134 с. **(2 шт.)**
2. 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.

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

Зав. кафедрой ТМПОСиТ Мелихова М.И.