

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

*Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)*



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»

Специальность подготовки

43.02.10 Туризм

Базовый уровень

Форма обучения

Очная

Санкт-Петербург
2017

Автор

преподаватель



(подпись)

Иванова М.Б.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 26 июня 2017 г., протокол № 7.

Председатель педагогического совета

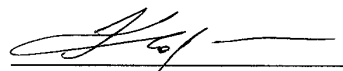


(подпись)

Талалай Г.С.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.10 Туризм от 27 июня 2017 г., протокол № 11.

Председатель УМК

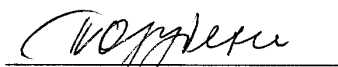


(подпись)

Гвоздарев Д.А.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой



(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий



(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм».

Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования (ППСЗ).

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов:

Дисциплина «Организация гостиничного и ресторанного бизнеса»(ОП.05) входит в профессиональный цикл образовательной программы (ППСЗ) по данной специальности.

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Основной целью дисциплины является раскрыть особенности становления и развития гостиничного и ресторанного дела в структуре развития туризма и формирование у студентов целостной системы знаний об исторических этапах развития туризма. Показать основы функционирования гостиничного и ресторанного предприятия в современных условиях сферы услуг.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов со знаниями, опытом и навыками, выработанными практикой предшествующих поколений в области туристской деятельности.
- выявление исторических условий, которые повлияли на формирование современной системы гостеприимства в России и за рубежом.
- раскрыть современные тенденции развития гостиничного и ресторанного дела в России и за рубежом.

Учебная дисциплина участвует в реализации профессиональных и общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать контролировать деятельность подчинённых.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;
- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.
- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;
- типы и классы ресторанов;
- предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;
- специальные формы обслуживания в ресторанах;

уметь:

- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;
- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 245 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 174 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 71 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	245
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	174
в том числе:	
– теоретическое обучение	81
– практические занятия	93
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	71
В том числе:	
– подготовка и защита рефератов;	
– выполнение творческих индивидуальных заданий;	
– работа с конспектом лекций;	
– работа с учебной и специальной литературой (в том числе с интернет источниками)	
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета, 6 семестр</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация гостиничного и ресторанного бизнеса»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Технология и организация гостиничных услуг			
Тема 1. Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.	Содержание учебного материала:	2	2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные определения гостиничного хозяйства. 2. Основные определения ресторанного бизнеса. 		
	Практические занятия: <ol style="list-style-type: none"> 1. изучение нормативно-правовой базы в туристской индустрии 	2	
	Самостоятельная работа: <ol style="list-style-type: none"> 1. составить перечень законов, постановлений, относящихся к гостиничному хозяйству (составить тест или кроссворд по закону (по выбору студента)) 	4	
Тема 2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом	Содержание учебного материала:	6	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. История развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом; 2. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг; 3. Место гостиничной индустрии в структуре туризма; 		
	Практические занятия: <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие гостиничного бизнеса в России; 2. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге. 	6	
	Самостоятельная работа: <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить список выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. 2. Подготовить доклад о международной гостиничной цепи (по выбору студента) 3. Составить список международных гостиничных цепей, расположенных в Санкт-Петербурге. 	4	

Тема 3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	Содержание учебного материала:	6	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. 2. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр. 3. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.) 		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. 	6	2
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>1. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения (квартиры, виллы, коттеджи и др. – по выбору студента), развивающиеся в вашем районе. Составьте таблицу по следующим критериям:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Тип; b) Количество; c) Ценовая политика; d) Условия проживания. 	4	
Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	Содержание учебного материала:	6	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. 2. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. 3. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных 		3

	гостиничных цепей		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение гостиничной цепи. Типы гостиничных объединений. 2. Преимущества объединения гостиниц в цепи. 3. Повышение конкурентоспособности гостиниц за счет объединения. 4. Международные гостиничные цепи в России. 5. Особенности формирования национальных гостиничных цепей. 	6	2
	<p>Самостоятельная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рассмотреть международные гостиничные цепи, выделить отличительные особенности, оформить в виде таблицы. 	6	
Тема 5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	Содержание учебного материала:	6	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. 2. Управление по контракту –особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников. 3. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов. 	6	
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга: определение и особенности договора. 2. Объединения гостиниц в консорциумы и их типы. 3. Управление по контракту: определение и особенности договора. 	6	2

	4. Преимущества и недостатки сторон-участников при управлении по контракту.		
	Самостоятельная работа: 1. Составить перечень гостиниц в Санкт-Петербурге, управляемых через договор франчайзинга, управление по контракту.	6	
Тема 6. Дизайн и проектирование гостиничных объектов	Содержание учебного материала:	6	1
	1. Порядок создания гостиничного предприятия; 2. Базовые конфигурации гостиничных зданий; 3. Дизайн гостиничного интерьера.		
	Практические занятия: 1. Современное состояние гостиничного дизайна в России; 2. Фирменный стиль гостиницы и основные требования к нему.	6	2
	Самостоятельная работа: 1. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях Санкт-Петербурга.	6	
Тема 7. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	Содержание учебного материала:		2
	1. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. 2. Организационная структура современной гостиницы. 3. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. 4. Служба приема и размещения. 5. Административная служба. 6. Служба безопасности. 7. Служба питания. 8. Финансовая и коммерческая службы.	6	

	9. Инженерная служба.																				
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение видов организационных структур управления 2. Принципы построения организационных структур управления гостиничным предприятием. 3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 4. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания 	6	3																		
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>1. Работа с конспектом лекций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 2. Порядок регистрации и размещения гостей. 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 4. Порядок регистрации иностранных гостей. 5. Правила расчета оплаты за проживание. <p>2. В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения подразделений и их сокращения, в том числе на английском языке. Заполните таблицу.</p> <table border="1" data-bbox="434 1074 1534 1410"> <thead> <tr> <th data-bbox="434 1074 985 1114">Международные сокращения</th> <th data-bbox="985 1074 1534 1114">Расшифровка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="434 1114 985 1150">BB</td> <td data-bbox="985 1114 1534 1150"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1150 985 1187">HB</td> <td data-bbox="985 1150 1534 1187"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1187 985 1224">FB</td> <td data-bbox="985 1187 1534 1224"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1224 985 1260">ALL INCL</td> <td data-bbox="985 1224 1534 1260"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1260 985 1297">DBL</td> <td data-bbox="985 1260 1534 1297"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1297 985 1334">TRPL</td> <td data-bbox="985 1297 1534 1334"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1334 985 1370">SYIT</td> <td data-bbox="985 1334 1534 1370"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="434 1370 985 1410">EXTRA BED</td> <td data-bbox="985 1370 1534 1410"></td> </tr> </tbody> </table>	Международные сокращения	Расшифровка	BB		HB		FB		ALL INCL		DBL		TRPL		SYIT		EXTRA BED		6	
Международные сокращения	Расшифровка																				
BB																					
HB																					
FB																					
ALL INCL																					
DBL																					
TRPL																					
SYIT																					
EXTRA BED																					

	INF CHL ADT BELLMAN Doorman Porter Walk-in guest Guest relation manager Maids Housekeeping department Reservation department Front office Front desk Reception Food & Beverage Controller Long book Lobby Lobby bar Bucket folio Room service Pool bar		
Тема 8. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	Содержание учебного материала:	6	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды услуг, оказываемых в гостинице. 2. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице. 3. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. 		
	Практические занятия: <ol style="list-style-type: none"> 1. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц. 2. Велнес-технологии как новое предложение в системе обслуживания в 	6	2

	гостиницах.		
	<p>Самостоятельная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить список гостиниц, имеющих номерной фонд для гостей, имеющих ограничения по здоровью. 2. Перечислить требования к номерному фонду (к содержанию и оснащению номера) для гостей, имеющих ограничения по здоровью. 3. Подготовить доклады на тему «Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания, пиар-деятельность в гостиничном бизнесе» 	4	
Раздел 2 Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях			
Тема 1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	Содержание учебного материала:	6	1
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия. Предмет и задачи службы питания. 2. История развития ресторанного бизнеса. 3. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. 4. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. 5. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса. 		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития ресторанного дела в России и СССР. 2. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. 3. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания. 	8	2
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить доклад</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности питания жителей зарубежных стран (страна по выбору студента) с оформлением в виде презентации. 	6	

Тема 2 Классификация ресторанов.	Содержание учебного материала:	6	1				
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация предприятий общественного питания. 2. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. 3. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. 						
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепция ресторанного сервиса. 2. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. 3. Выбор места расположения. 4. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. 5. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания. 	8	2				
Тема 3Организационная	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>1.Составить список самых необычных ресторанов города Санкт-Петербурга, оформить в виде таблицы</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Название ресторана</th> <th style="width: 50%;">Описание ресторана</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2.Составить таблицу ресторанов по следующим характеристикам:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Полно сервисные рестораны. b) Специализированные рестораны. c) Рестораны быстрого обслуживания. d) Рестораны национальной кухни. e) Семейные рестораны. f) Тематические рестораны. 	Название ресторана	Описание ресторана			6	
	Название ресторана	Описание ресторана					
Содержание учебного материала:	6	2					
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные подразделения и службы ресторана. Группа «Офис или 						

структура ресторана	<p>администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Организационная структура ресторана. 3. Организация подбора персонала. 4. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. 		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджмент ресторанного сервиса. 2. Методы организации труда официантов. 3. Кадровая политика ресторана. 	8	1
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Подготовить доклад по тематике</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. 2. Управление конфликтами в ресторане. 3. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. 4. Профессиональная этика работника ресторана. 5. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения 	4	
<p>Тема 4</p> <p>Организация обслуживания в предприятиях питания</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Задачи обслуживания на предприятиях питания 2. Подготовка к обслуживанию посетителей 3. Организация и искусство обслуживания 4. Сервировка стола, их виды. 5. Организация обслуживания в предприятиях разных типов. 6. Специальные формы обслуживания. 7. Формирование и оформление меню ресторана. Виды меню. 	6	2

	<p>Практические занятия: Специальные формы обслуживания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. 2. Тематические мероприятия. 3. Кейтеринг. 4. Мерчендайзинг. 	8	1
	<p>Самостоятельная работа: Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка ресторана к приему посетителей. 2. Основные правила сервировки. Встреча гостей. 3. Последовательность подачи блюд и напитков. 4. Расчет с гостями. 	4	
<p>Тема 5 Особенности управления в ресторанном бизнесе</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. 2. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. 3. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса. 	6	2
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинговая политика ресторана. Маркетинг ресторана, его основные функции. 2. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. 	8	1
	<p>Самостоятельная работа: Подготовить доклады:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. 2. Атмосфера и дизайн ресторана. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. 3. Организация рекламы и публичных рилейшнз в ресторанном сервисе. 	6	3

	Продвижение ресторанных услуг. 4. Презентация ресторана. 5. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. 6. Свет и цвет в интерьере. 7. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. 8. Шоу-программы.		
Тема 6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	Содержание учебного материала	7	1
	1. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса. 2. Контролирующие органы и их полномочия. 3. Проверка торгового предприятия: основания и цели. 4. Права контролируемых предприятий. 5. Оформление результатов проверок.		2
	Практические занятия: подготовка к дифференцированному зачёту.	7	3
	Самостоятельная работа: подготовка к дифференцированному зачёту	5	
ВСЕГО:		245	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета (учебный корпус №3, ауд. 20 – кабинет географии туризма; информационно-экскурсионной деятельности).

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

Кабинет географии туризма: ноутбук ACERASPIRE 5100 series (1 шт.), проектор BengQ MW 526 с потолочным креплением (41013420159283), интерактивная доска QOMO QWB200BWH01 (комплектация: 3 стилуса, резинка, указка, лоток, USB кабель 7.5м. настенный крепеж) (инв.№ 41013420159285).

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма, учебник для студ. сред. учеб. заведений, обучающихся по спец. 100401 "Туризм", Москва, Форум 2014 – 335 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
2. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
3. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;– методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;– нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;– инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.– основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;– типы и классы ресторанов;– предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;– специальные формы	<p>практические занятия, самостоятельная работа, творческие индивидуальные задания, подготовка и защита рефератов.</p>

обслуживания в ресторанах;	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы; – применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; – применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; – оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов; – применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности; – обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения. 	<p>практические занятия, самостоятельная работа, творческие индивидуальные задания, подготовка и защита рефератов.</p>

