

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:55:48

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в специальность

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания.

ПК-2. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания.

ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1). Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-1) осуществлять формирование и функционирование системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
ИД-4 (ПК-2). Оценивает эффективность текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	<i>знает</i>
	РО-3 ИД-4 (ПК-1) процедуру координации и контроля деятельности департаментов
	<i>умеет</i>
	РО-4 ИД-4 (ПК-2) осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.
ИД-1 (ПК-3). Выбирает средства и формы коммуникации, наиболее релевантные по отношению к конкретной задаче, проблеме, подходящие под особенности конкретных целевых аудиторий	<i>знает</i>
	РО-5 ИД-1 (ПК-3) виды и типы потребителей индустрии гостеприимства;
	<i>Умеет</i>
	РО-6 ИД-1 (ПК-3) выбирать коммуникативные средства, наиболее подходящие для разных типов потребителей.
	<i>Владеет</i>
РО-7 ИД-1 (ПК-3) навыками эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.	

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Гостиничное и ресторанное хозяйство как объект управления.

Предмет, цели и задачи дисциплины; основные понятия, отраслевые особенности, экономические и социальные питания, место отрасли в структуре экономики. Эволюция предприятий и современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Общественное питание: понятие, экономические и социальные задачи, значение в удовлетворении потребностей населения. Структура и отраслевые особенности. Отрасль и рынок. Место отрасли в структуре экономики, инфраструктура отрасли. Рынок сырья, материалов, оборудования для предприятий общественного питания. Межотраслевые связи

Классификация гостиниц и других средств размещения Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО. Мировые классификации гостиниц. Классификация гостиниц по функциональной направленности, по величине, комфорту и другие классификации гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации. Характеристика основных групп гостиниц лекционное занятие. Особенности функционирования отдельных групп гостиниц. Транзитные гостиницы. Отели делового назначения. Отели развлекательного типа. Оригинальные отели. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Мировые тенденции развития гостиничных услуг. Тенденции, проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

Предприятия питания через призму истории.

Современный подход к созданию предприятий питания в сфере сервиса Историческое развитие общественного питания. Основные сегменты индустрии питания. Гостиничное и ресторанное хозяйство как объект управления. Эволюция предприятий и современные тенденции развития индустрии гостеприимства Современное состояние и перспективы экономического, и технического, и социального развития общественного питания; инфраструктура отрасли, межотраслевые связи. Анализ зарубежных рынков.

Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания

Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями. Международная стандартная отраслевая классификация. Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки. Российские нормативные документы, регламентирующие гостиничный бизнес. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ГОСТ Р 51185-11 «Средства размещения. Общие требования». Защита прав потребителя гостиничного продукта.

Развитие и классификация предприятий питания

Основные понятия: предприятия общественного питания, тип, класс предприятия. Классификация предприятий по различным признакам: характеру оказываемых услуг (производственно-обслуживающие, обслуживающие, производственные), характеру производства, ассортименту выпускаемой продукции, объему и качеству предоставляемых услуг, времени и месту, специфике обслуживания. Основные типы и классы предприятий по ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий». Определение, отличительные признаки, характеристика предприятий общественного питания различных типов и классов. Заготовочные предприятия общественного питания: определение, классификация, виды, структура, особенности деятельности. Предприятия быстрого обслуживания (ПБО): назначение, виды, специализация, эффективность работы, особенности деятельности. Характеристика узкоспециализированных предприятий: шашлычных, пельменных, блинных, пирожковых, чебуречных, бутербродных, сосисочных и т.п.

Этапы организации обслуживания

Уборка торговых помещений помещений; расстановка мебели в залах; порядок получения и подготовки посуды, приборов и столового белья; работа с подносом; общие правила сервировки стола; виды и формы складывания салфеток; характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола

Обслуживание потребителей в ресторанах Накрытие столов скатертями: назначение, способы. Схемы накрытия столешницы мольтоном, скатертью, напероном, расстановки стульев. Раскладывание салфеток, расстановка, на столе приборов со специями. Виды и формы складывания салфеток: низкие и высокие. Формы складывания салфеток для торжественных случаев. Оформление стола аксессуарами. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола: для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда и обеда по меню заказных блюд, ужина. Варианты дополнительной сервировки стола в соответствии с меню заказа. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж. Принадлежности официанта, требования к ним. Инструктаж. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Особенности организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
2. Предприятие сферы гостеприимства как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система.
3. Виды и структура предприятий гостеприимства.
4. Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО.
5. Мировые классификации гостиниц.
6. Современный подход к созданию предприятий питания в сфере сервиса
7. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания
8. Развитие и классификация предприятий питания
9. Этапы организации обслуживания
10. Уборка торговых помещений помещений; расстановка мебели в залах; порядок получения и подготовки посуды, приборов и столового белья; работа с подносом
11. Обслуживание потребителей в ресторанах
12. Подготовка персонала к обслуживанию.
13. Инструктаж.
14. Основные элементы обслуживания.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 879 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

Дополнительная:

Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

Кусков А.С. Гостиничное дело : учебное пособие / Кусков А.С.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/939.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.