

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению «Туризм» и Положением
«Об УМКД РАУ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б

18 июля 2023, №2



Институт:

Экономики и Бизнеса

Название института

Кафедра:

Туризма и сферы услуг

Название кафедры

Автор:

Давтян Нарине Микаеловна

Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: **«Организация гостиничных и ресторанных предприятий»**

Название дисциплины согласно учебному плану

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Направление:

«Гостиничное дело» 43.03.03

Код и название направления

1. Аннотация

Методика преподавания дисциплины «Организация гостиничных и ресторанных предприятий» основана на комбинировании теоретического и практического обучения, с целью активизации самостоятельной работы и мышления студентов. Материал дисциплины вбирает в себя большой объем информации об организации гостиничных и ресторанных предприятий, который изложен в доходчивой для понимания студентов форме (в том числе презентаций, фото и видео материалов). При планировании занятий использованы пассивные, активные и интерактивные формы: лекции, разбор конкретных кейсов, семинарные занятия, мастер-классы, индивидуальные и групповые задания. Цель таких занятий – максимальная вовлеченность в учебный процесс и лучшее усвоение и запоминание материала.

Текущий контроль знаний осуществляется путем опросов и оценки самостоятельных и групповых работ, а также курсовой работы, основанной на полученных знаниях. В конце обучения дисциплины для проверки уровня пройденного материала предусмотрен зачет.

2. Содержание

2.1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины:

- Систематизация у студентов теоретических основ осуществления деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;
- Сформировать у студентов способность к аналитическому и стратегическому мышлению;
- Нарботать практические навыки для решения проблем и задач в процессе организации гостиничных и ресторанных предприятий.

Задачи дисциплины:

- Формирование у студентов основополагающих знаний в данной дисциплине;
- Изучение опыта зарубежных гостиничных и ресторанных предприятий;
- Использование полученных знаний для работы на локальном рынке

2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «Организация гостиничных и ресторанных предприятий» студент должен:

Знать:

- Теоретические основы организации гостиничных и ресторанных предприятий;

Уметь:

- Анализировать мировые и региональные тренды в сфере организации гостиничных и ресторанных предприятий;
- Самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности;

Владеть:

- Методами проектирования и организации гостиничных и ресторанных услуг;
- Техникou маркетингового анализа рынка гостиничных и ресторанных предприятий;
- Навыками определения уровня сервиса и обеспечения качества гостиничных и ресторанных услуг.

2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.

2.3.1. Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	52
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	
1.1.1. Лекции	34
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов	
1.1.2.2. Кейсы	
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги	
1.1.2.4. Контрольные работы	
1.1.2.5. Другое (указать)	
1.1.3. Семинары	18
1.1.4. Лабораторные работы	
1.1.5. Другие виды (указать)	
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	52
1.2.1. Подготовка к экзаменам	
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)	
1.2.2.1. Письменные домашние задания	
1.2.2.2. Курсовые работы	
1.2.2.3. Эссе и рефераты	
1.2.2.4. Другое (указать)	
1.3. Консультации	
1.4. Другие методы и формы занятий	
Итоговый контроль	зачет

2.3.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего ак. часов	Лекции, ак. часов	Семинары, ак. часов
Модуль 1. Организация гостиничных и ресторанных предприятий.	52	34	18
Раздел 1. Индустрия гостеприимства.	3	2	1
Раздел 2. Классификация средств размещения.	3	2	1
Раздел 3. Классификация типов общественного питания.	3	2	1
Раздел 4. Понятие услуг в индустрии гостеприимства.	3	2	1
Раздел 5. Основной гостиничный продукт.	3	2	1
Раздел 6. Материально-техническая база гостиничного предприятия.	6	4	2
Раздел 7. Организация и технология обслуживания в гостиницах.	9	6	3
Раздел 8. Организация ресторанного бизнеса.	6	4	2
Раздел 9. Организация управления рестораном.	6	4	2
Раздел 10. Организация изучения спроса гостиничных и ресторанных предприятий.	3	2	1
Раздел 11. Особенности ценообразования в ресторане.	2	1	1
Раздел 12. Автоматизированные системы управления гостиничными и ресторанными предприятиями.	2	1	1
Раздел 13. Система управления качеством гостиничных и ресторанных предприятий.	3	2	1
ИТОГО	52	34	18

2.3.3. Содержание разделов и тем дисциплины:

Раздел 1. Индустрия гостеприимства.

- 1.1. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства.
- 1.2. Развитие мировой индустрии гостеприимства на современном этапе.
- 1.3. Мировой и европейский ресторанные рынки.

Раздел 2. Классификация средств размещения.

- 2.1. Понятие средств размещения.
- 2.2. Характеристика средств размещения.
- 2.3. Типологическая характеристика гостиниц.

Раздел 3. Классификация типов общественного питания.

- 3.1. Категории и примеры предприятий общественного питания.
- 3.2. Предприятия быстрого обслуживания.
- 3.3. Предприятия полного обслуживания.
- 3.4. Кейтеринг.
- 3.5. Некоммерческие предприятия питания.
- 3.6. Предприятия питания внутри других компания по обслуживанию клиентов.
- 3.7. Общественное питание на средствах передвижения.

Раздел 4. Понятие услуга в индустрии гостеприимства.

- 4.1. Основные характеристики услуг в индустрии гостеприимства.
- 4.2. Гостиничные услуги.
 - 4.2.1. Основные гостиничные услуги.
 - 4.2.2. Дополнительные гостиничные услуги.
- 4.3. Услуги общественного питания.

Раздел 5. Основной гостиничный продукт.

- 5.1. Типы комнат номерного фонда гостиницы.
- 5.2. Классификация гостиничных номеров по типу размещения гостей.
- 5.3. Типы применяемых к размещению тарифов.
- 5.4. Классификация номеров по типу их расположения.

Раздел 6. Материально-техническая база гостиничного предприятия.

- 6.1. Функциональная организация основных групп помещений гостиницы.
- 6.2. Оборудование и мебель основных групп помещений гостиницы.
- 6.3. Санитарно-техническое оборудование. Общие требования.

Раздел 7. Организация и технология обслуживания в гостиницах.

- 7.1. Службы гостиниц и общая характеристика их работы в технологическом цикле обслуживания гостей.
- 7.2. Технологический цикл обслуживания гостей.
- 7.3. Организация работы и функции административной службы гостиниц.
- 7.4. Организация службы управления номерным фондом.
- 7.5. Организация и управление службой общественного питания гостиничных предприятий.
- 7.6. Организация и функции финансово-коммерческой службы гостиничного предприятия.
- 7.7. Организация и функции инженерно-технической службы гостиничного предприятия.

Раздел 8. Организация ресторанного бизнеса.

- 8.1. Формула ресторана.
- 8.2. Особенности управления рестораном.
- 8.3. Разработка собственной системы управления рестораном.
- 8.4. Бизнес с нуля или франчайзинг.
- 8.5. Тренды, влияющие на ресторанный бизнес.

Раздел 9. Организация управления рестораном.

- 9.1. Видимая часть ресторана (Front-of-house).
 - 9.1.1. Подготовительная фаза обслуживания гостей.
 - 9.1.2. Встреча гостей.
 - 9.1.3. Обслуживание гостей.
 - 9.1.4. Проводы гостей.
 - 9.1.5. Пост-сервис.
- 9.2. Менеджер ресторана.
- 9.3. Невидимая часть ресторана (Back-of-house).
- 9.4. Шеф-повар.

Раздел 10. Организация изучения спроса гостиничных и ресторанных предприятий.

- 10.1. Особенности маркетинга в сфере гостеприимства.
- 10.2. Задачи маркетинга.
- 10.3. Маркетинг-микс: от 4Р к 7Р.
- 10.4. Маркетинговые исследования и анализ: SWAT-анализ.

Раздел 11. Особенности ценообразования в ресторане.

- 11.1. Основные статьи расходов.
- 11.2. Переменные расходы.
- 11.3. Постоянные расходы.

Раздел 12. Автоматизированные системы управления гостиничными и ресторанными предприятиями.

- 12.1. Системы управления гостиничным предприятием (PMS).
- 12.2. Автоматизированные системы управления ресторанами.
- 12.3. Задачи и возможности автоматизации.

Раздел 13. Система управления качеством гостиничных и ресторанных предприятий.

- 13.1. Понятие качества услуг на гостиничных и ресторанных предприятиях.
- 13.2. Управление качеством услуг: внешний контроль и внутренний контроль.
- 13.3. Стандартизация качества услуг гостиничных предприятий.
- 13.4. Санитарно-гигиенические требования к предприятиям общественного питания.

2.4 Распределение весов по модулям и формам контроля

Формы контролей	Веса форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Веса форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Веса оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Веса итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля											
Контрольная работа											
Тест											
Курсовая работа			0,3								
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания			0,1								
Реферат											
Эссе			0,2								
Активность во время семинара			0,4								
<i>Другие формы(Указать)</i>											
Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей							0	0	1		
Веса оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											1
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)											Зачет
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

3. Главная особенность и содержание дисциплины

Главная особенность дисциплины — с помощью базовых теоретических знаний и практических навыков, сформировать у студентов способность к анализу современных трендов и направлений на рынке мировых гостиничных услуг и пониманию происходящих процессов на региональном рынке, а также сформировать у студентов практические навыки для бизнес-планирования, разработки стратегий и операционных задач, организации процессов и эффективной работы человеческих ресурсов. В этих целях, в процессе занятий, акцент будет сделан на интерактивной форме проведения занятий для максимальной вовлеченности студентов в процесс обучения как активных участников, а не пассивных слушателей.

4. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Е.А. Ковшар. Гостиничный и ресторанный бизнес. Часть 1 и часть 2 (2019г.)
2. Chibili Michael. Modern operations book (2016).
3. Ресторанный менеджмент. Издательство «Рынок медиа» (2009г.)21йФ

Дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса (2011г.)
2. К. Кондор. Основы гостиничного менеджмента (2019г.).
3. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов (2016г.)

Другие источники

<https://www.scribd.com/document/430077157/10-pdf>

<http://mir-restoratora.ru/?p=2295>

<https://www.unwto.org/>

<https://hotelier.pro/management/item/2974-hotels325/>