

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Дополнительные и сопутствующие услуги, предоставляемые
гостинично-ресторанным предприятием**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент гостинично-ресторанных
предприятий

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 314524
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины «Дополнительные и сопутствующие услуги, предоставляемые гостинично-ресторанным предприятием» является освоение профессиональных компетенций, которыми должен обладать обучающийся в области гостинично-ресторанного менеджмента.

Основными задачами курса являются: определение роли и значения данных видов услуг для предприятия; анализ и оценка дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице и в ресторане; определение ценообразования на дополнительные услуги и другие.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-2 - Способен организовывать процесс оказания услуг и разрабатывать технологии процесса обслуживания в отдельных сферах сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПК-7 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать

современные технологии обслуживания; основные процессы предоставления услуг.

Уметь

применять клиентоориентированные технологии в работе гостинично-ресторанного предприятия.

Владеть

навыками учета запросов потребителей; технологическими навыками обслуживания разных категорий гостей.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 60 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Роль и значение ассортимента услуг. Введение в дисциплину. Характеристика и классификация услуг. Гостиничные и ресторанные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса.
2	Гостиничный и ресторанный продукт. Основной продукт гостиницы и ресторана. Сопутствующий гостиничный и ресторанный продукт и

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	его особенности. Дополнительный гостиничный и ресторанный продукт. Комбинированный гостиничный и комбинированный ресторанный продукты.
3	Сопутствующие услуги. Сопутствующие услуги в гостинице и их разновидности. Сопутствующие услуги в общественном питании. Комплекс услуг и товаров, необходимых клиентам (гостям) для использования основного и специального продукта. Организация предоставления сопутствующих услуг на гостично-ресторанном предприятии.
4	Дополнительные услуги. Понятие дополнительных услуг. Платные дополнительные услуги. Перечень и качество предоставления дополнительных услуг на гостинично-ресторанном предприятии.
5	Анализ и оценка дополнительных и сопутствующих услуг на предприятии. Услуги связи, торговые услуги, индивидуальные услуги. Телекоммуникационные услуги. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Цифровизация и ее влияние на услуги гостинично-ресторанного предприятия.
6	Оценка резервов на предоставление услуг. Материально-техническая база гостинично-ресторанного предприятия. Классификация услуг в зависимости от категории. Оценка резервов для предоставления новых видов услуг.
7	Проектирование дополнительных и сопутствующих услуг. Нормативные правовые акты Российской Федерации. Нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Особенности проектирования услуг с учетом спроса.
8	Ценообразование услуг. Порядок расчёта с клиентами отеля или ресторана за предоставленные сопутствующие, дополнительные и персональные платные услуги

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Роль и значение ассортимента услуг. Изучение терминологического аппарата. Закрепление знаний студентов о предмете, целях, задачах, содержании курса, методах изучения дисциплины, требований к знаниям, умениям и навыкам, формам самостоятельной работы и контроля. Освоение - основных понятий и категорий дисциплины на материалах отечественной и зарубежной практики, что, в свою очередь, формирует основы профессионального мышления и лексики будущих специалистов гостинично-ресторанного менеджмента.
2	Гостиничный и ресторанный продукт. Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Дефиниции понятий «услуга», «продукт», «комбинированный продукт».
3	Сопутствующие услуги. Занятие проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные сопутствующие услуги, предоставляемые гостиницами и ресторанами.
4	Дополнительные услуги. Занятие проводится в форме презентаций по докладам с целью изучения роли платных дополнительных услуг в деятельности гостинично-ресторанного предприятия.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	<p>Анализ и оценка дополнительных и сопутствующих услуг на предприятии.</p> <p>Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель занятия: научить студентов правильному проведению анализа и оценки услуг. Освоение основных понятий и категорий по теме на материалах отечественной и зарубежной практики.</p>
6	<p>Оценка резервов на предоставление услуг.</p> <p>Занятие проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель занятия: научить студентов правильно оценивать существующие и предполагаемые резервы для внедрения новых дополнительных и сопутствующих услуг на предприятие.</p>
7	<p>Проектирование дополнительных и сопутствующих услуг.</p> <p>Обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что есть проектирование. 2. Особенности проектирования услуг в гостинично-ресторанном бизнесе. 3. Методика проектирования дополнительных и сопутствующих услуг для отеля и ресторана.

Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Подготовка к практическим занятиям по теме 1:</p> <p>работа с лекционным материалом по теме.</p> <p>работа с рекомендованной литературой;</p> <p>самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников.</p> <p>подготовка к групповой дискуссии.</p> <p>подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам.</p> <p>Выполнение курсовой работы.</p>
2	<p>Подготовка к практическим занятиям по теме 2:</p> <p>подготовка докладов;</p> <p>выполнение заданий;</p> <p>работа с тестами, вопросами для самопроверки</p> <p>Предварительная подготовка студентов:</p> <p>Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p> <p>Выполнение курсовой работы.</p>
3	<p>Подготовка к практическим занятиям по теме 3:</p> <p>работа с лекционным материалом по теме.</p> <p>работа с рекомендованной литературой;</p> <p>самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников.</p> <p>подготовка к групповой дискуссии.</p> <p>подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам.</p> <p>Выполнение курсовой работы.</p>
4	<p>Подготовка к практическим занятиям по теме 4:</p> <p>Подготовка к практическому занятию.</p> <p>подготовка докладов;</p> <p>выполнение заданий;</p> <p>работа с тестами, вопросами для самопроверки</p> <p>Предварительная подготовка студентов:</p> <p>Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а</p>

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Выполнение курсовой работы.
5	Подготовка к практическим занятиям по теме 5: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы.
6	Подготовка к практическим занятиям по теме 6: подготовка докладов; выполнение заданий; работа с тестами, вопросами для самопроверки; Выполнение курсовой работы.
7	Подготовка к практическим занятиям по теме 7: работа с лекционным материалом по теме. работа с рекомендованной литературой; самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников. подготовка к групповой дискуссии. подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам. Выполнение курсовой работы.
8	Подготовка к практическим занятиям по теме 8. Подготовка к серии вопросов по материалам лекции. Работа с рекомендованными источниками поиска и обработки информации по теме. Подготовка и печать курсовой работы.
9	Выполнение курсовой работы.
10	Подготовка к промежуточной аттестации.
11	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Формирование организационных условий предоставления дополнительных и сопутствующих услуг.
2. Организация и технология работы сервис-бюро гостинично-ресторанного предприятия.
3. Бизнес-центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющей дополнительные услуги.
4. Организация отдыха и развлечений в гостинично-ресторанном комплексе.
5. Организация персонализированного обслуживания гостей в отеле (ресторане).
6. Организация предоставления услуг консьержа.
7. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами (на

примере конкретного предприятия).

8. Организация транспортных услуг на гостинично-ресторанном предприятии.

9. Диджитал-технологии в предоставлении дополнительных и сопутствующих услуг отеля (ресторана).

10. Особенности организации банкетных мероприятий на базе отеля (ресторана).

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 308 с.	URL: https://e.lanbook.com/book/123665
2	Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019.	URL: https://e.lanbook.com/book/119268
3	Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Логос, 2020.	URL: https://e.lanbook.com/book/162979

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www.elibrary.ru); Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://window.edu.ru>); Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>) «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru> Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <http://e.lanbook.com/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение не требуется.

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 5 семестре.

Экзамен в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы

Старший преподаватель кафедры
«Сервис и туризм»

Курачева Марина
Евгеньевна

Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян