

**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  
43.03.03 Гостиничное дело,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы  
гостеприимства и общественного питания**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление гостиничным бизнесом

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).

Целью освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у обучающихся мышления, базирующегося на знании технологий и организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачами освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» являются:

-Познакомить студентов с организацией услуг питания и гостеприимства.

-Выстроить систему основных этапов и видов технологии предоставления услуг питания и гостеприимства.

-Изучение основных элементов и характеристик услуг питания и гостеприимства.

-Изучение функций управления предприятиями, предоставляющими услуги питания и гостеприимства.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ПК-1** - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ;

**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-3** - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ;

**ПК-5** - Способен внедрять и использовать современные технологии сервисного обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

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

**Знать:**

особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения, поиска, применения технологических новаций при разработке и предоставлении услуг питания и размещения, особенности качества процессов оказания услуг и их оценивания.

**Уметь:**

определять потребность в технологических новациях, находить и применять в работе технологические новации в организационных сферах, оценить качество оказания услуг, обеспечить качество требуемым стандартом.

**Владеть:**

профессиональной терминологией, навыками применениями новых сервисных технологий при разработке и предоставлении услуг, объективного оценивания процессов оказания услуг, а так же способностью обеспечить требуемое качество в процессе оказания услуг.

**3. Объем дисциплины (модуля).****3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 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. №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
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 116 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	Предприятия общественного питания и гостиничные предприятия, как часть сферы услуг. 1. Средства размещения 2. Классификация гостиничных предприятий 3. Типы предприятий общественного питания
2	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность и сферу общественного питания. 1. Нормативные правовые акты РФ и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 3. Правила предоставления услуг общественного питания в РФ.
3	Особенности предоставления услуг размещения и питания. 1. Жизненный цикл услуги. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие. 3. Услуги питания: требования
4	Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий питания. 1. Понятие и виды гостиничных технологий 2. Разновидности технологических процессов 3. Стандарты обслуживания в гостиницах и на предприятиях питания
5	Технология организации служб контактной зоны предприятия сферы гостеприимства. 1. Служба бронирования: виды и технологии бронирования 2. Служба приема и размещения предприятия сферы гостеприимства 3. Служба продаж: внутренняя документация, типология гостей, факторы, влияющие на работу службы
6	Технология работы службы хаускипинг на предприятии сферы гостеприимства. 1. Состав службы, квалификационные требования к персоналу 2. Технология уборки номерного фонда 3. Технология уборки общественных помещений и мест общего пользования

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
7	Технология организации безопасности на предприятии сферы гостеприимства. 1. Технология организации и безопасность на предприятии сферы гостеприимства 2. Концепция безопасности 3. Технология организации работы отдела безопасности в гостинице
8	Технология инженерно-технического оснащения предприятия сферы гостеприимства. 1. Технологические требования к проектированию предприятий сферы гостеприимства 2. Инженерно-техническое обеспечение организаций сферы гостеприимства 3. Требования к комфорту и гигиене номера
9	Функциональное назначение вспомогательных служб организаций сферы гостеприимства. 1. Организация анимационных услуг на предприятиях сферы гостеприимства 2. Спортивно-оздоровительный центр и его услуги 3. Функции службы снабжения
10	Технология формирования комплекса дополнительных услуг организаций сферы гостеприимства. 1. Организация бытового обслуживания 2. Организация предоставления услуг бизнес-центра, спа-центра 3. Предоставление экскурсионных услуг в гостиницах высшей категории
11	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. 1. Структура службы питания 2. Задачи и функции службы питания
12	Персонал предприятий питания. 1. Классификация должностей 2. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия питания
13	Организация питания в организациях сферы гостеприимства. 1. Специальные формы организации питания гостиничных предприятий 2. Обслуживание в номерах: меню, процесс принятия и исполнения заказа 3. Характеристика различных видов меню для гостиничных предприятий и особенности их составления
14	Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. 1. Методы и формы обслуживания 2. Этапы обслуживания гостей в ресторанном зале гостиничного предприятия 3. Ресторанный сервис
15	Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания. 1. Характеристика и техническое оснащение производственных помещений. 2. Общие требования к организации технологических процессов в производственных цехах. 3. Эксплуатация и оснащение помещений для организации обслуживания потребителей. 4. Основные и вспомогательные помещения для обслуживания посетителей.
16	Технология организации работы с гостями организаций индустрии гостеприимства. 1. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах 2. Технология работы с жалобами и отзывами 3. Технология предотвращения конфликтных ситуаций в процессе обслуживания гостей

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Предприятия общественного питания и гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение разнообразия средств размещения в мире (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Современное состояние гостиничной индустрии в России</li> <li>- Современное состояние рынка услуг питания в России</li> <li>- Перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разнообразных средствах размещения и предприятиях питания (тест на тему: «Классификация предприятий сферы гостеприимства»).</li> </ol>
2	<p>Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность и сферу общественного питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность предприятий сферы гостеприимства (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Документы, необходимые для осуществления деятельности предприятий сферы гостеприимства</li> <li>- Организационно-правовые формы предприятий сферы гостеприимства</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность предприятий сферы гостеприимства (тест на тему: «Правила оказания гостиничных услуг и услуг питания»).</li> </ol>
3	<p>Особенности предоставления услуг размещения и питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение особенностей предоставления услуг размещения и питания особым категориям гостей (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Природа и характер сферы услуг.</li> <li>- Особенности сферы услуг.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об особенностях услуг питания и размещения (тест на тему: «Особенности предоставления услуг питания и размещения»).</li> </ol>
4	<p>Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение применения современных технологий на предприятиях сферы гостеприимства (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ключевые и ведущие технологии гостиничной индустрии.</li> <li>- Внутриорганизационные стандарты обслуживания.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о кадровом планировании (тест на тему: «Технологии гостиничных предприятий»).</li> </ol>
5	<p>Технология организации служб контактной зоны предприятия сферы гостеприимства.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение устройства и функций службы приема и размещения (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Процесс регистрации иностранных граждан и граждан СНГ</li> <li>- Регистрация граждан РФ в гостиничных предприятиях</li> <li>- Ночной аудит в гостиницах</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Резюме студента».</li> </ol>
6	<p>Технология работы службы хаускипинг на предприятии сферы гостеприимства.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение процесса поддержания чистоты и соблюдения санитарно-гигиенических норм в гостиницах (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>- Персонал службы хаускипинг: требования и функции.</p> <p>- Устройство химчистки и прачечной гостиниц.</p> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Уборка номера».</p>
7	<p><b>Технология организации безопасности на предприятии сферы гостеприимства.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение значения безопасности гостей во время пребывания на предприятиях сферы гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Современные средства, обеспечивающие безопасность в гостинице.</li> <li>- Требования к персоналу службы безопасности.</li> <li>- Меры профилактики в области безопасности</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Кражи в гостиничных предприятиях».</p>
8	<p><b>Технология инженерно-технического оснащения предприятия сферы гостеприимства.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение технического оснащения гостиничного предприятия (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Принципы оснащения гостиничного предприятия.</li> <li>- Требования к номерам всех категорий в РФ.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определение категории номера».</p>
9	<p><b>Функциональное назначение вспомогательных служб организаций сферы гостеприимства.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение функций вспомогательных служб гостиничного предприятия (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Требования к персоналу вспомогательных служб гостиницы</li> <li>- Медицинское обслуживание в гостиницах</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Разработка анимационной программы для определенной категории гостей».</p>
10	<p><b>Технология формирования комплекса дополнительных услуг организаций сферы гостеприимства.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение особенностей организации дополнительных услуг в гостинице (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формирование спроса на дополнительные услуги в гостиницах</li> <li>- Особенности предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице</li> <li>- Деятельность экскурсионного бюро</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Разработка экскурсионной программы для гостей гостиницы».</p>
11	<p><b>Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение роли и значения предоставления услуг питания в гостиницах (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Классификация баров в гостиницах (на примерах конкретных предприятий)</li> <li>- Классификация ресторанов в гостиницах (на примерах конкретных предприятий)</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о структуре и функциях службы питания (тест на тему: «Структура службы питания»)</p>
12	<p><b>Персонал предприятий питания.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение профессиональных стандартов основных должностей работников предприятий питания (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Требования к производственному персоналу предприятий питания</li> <li>- Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания</li> <li>- Требования к административному персоналу предприятий питания</li> </ul> 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о классификации и требованиях к персоналу предприятий питания (тест на тему: «Функции и требования к персоналу предприятий питания»)
13	<b>Организация питания в организациях сферы гостеприимства.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение информационного обеспечения процесса обслуживания (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Режим питания.</li> <li>- Виды завтраков</li> <li>- Национальные особенности при обслуживании</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Типы питания в зависимости от размещения»</li> </ul>
14	<b>Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение современных форм обслуживания, применяемых на предприятиях питания в гостиницах (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Процесс обслуживания в зале</li> <li>- Методы, последовательность и правила подачи блюд</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Прием заказа у гостя»</li> </ul>
15	<b>Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение существующих требований к техническому оснащению предприятий питания (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Тепловое и электромеханическое оборудование</li> <li>- Холодильное и витринное оборудование</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Виды оборудования предприятий общественного питания»)</li> </ul>
16	<b>Технология организации работы с гостями организаций индустрии гостеприимства.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение способов изучения мнения гостей об услугах предприятий индустрии гостеприимства (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Жалобная книга</li> <li>- Уголок потребителя</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Разрешение конфликтов при обслуживании»</li> </ul>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<b>Подготовка к практическим занятиям:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Предприятия общественного питания и гостиничные предприятия, как часть сферы услуг»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о разнообразии средств размещения;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Классификация предприятий сферы гостеприимства».</li> </ul>



№ п/п	Вид самостоятельной работы
2	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность и сферу общественного питания»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о нормативно-правовой базе, регламентирующей деятельность предприятий сферы гостеприимства;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Правила оказания гостиничных услуг и услуг питания».</li> </ul>
3	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Особенности предоставления услуг размещения и питания»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии об особенностях предоставления услуг размещения и питания особым категориям гостей;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Особенности предоставления услуг питания и размещения».</li> </ul>
4	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий питания»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о применении современных технологий на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Технологии гостиничных предприятий».</li> </ul>
5	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технология организации служб контактной зоны предприятия сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии об устройстве и функциях службы приема и размещения;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
6	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технология работы службы хаускипинг на предприятии сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о процессе поддержания чистоты и соблюдении санитарно-гигиенических норм в гостиницах;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
7	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технология организации безопасности на предприятии сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о значении безопасности гостей во время пребывания на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul>

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
8	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технология инженерно-технического оснащения предприятия сферы гостеприимства»</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о техническом оснащении гостиничного предприятия;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
9	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Функциональное назначение вспомогательных служб организаций сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о функциях вспомогательных служб гостиничного предприятия;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
10	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Технология формирования комплекса дополнительных услуг организаций сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии об особенностях организации дополнительных услуг в гостинице;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>
11	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о роли и значении предоставления услуг питания в гостиницах;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Структура службы питания».</li> </ul>
12	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Персонал предприятий питания»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников, в т.ч. исторических документов;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии о профессиональных стандартах основных должностей работников предприятий питания;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к тестированию на тему: «Функции и требования к персоналу предприятий питания».</li> </ul>
13	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с лекционным материалом по теме: «Организация питания в организациях сферы гостеприимства»;</li> <li>- работа с рекомендованной литературой;</li> <li>- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников;</li> <li>- подготовка к групповой дискуссии об информационном обеспечении процесса обслуживания;</li> <li>- подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам;</li> <li>- подготовка к решению ситуационных задач.</li> </ul>

№ п/п	Вид самостоятельной работы
14	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом по теме: «Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов»; - работа с рекомендованной литературой; - самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников; - подготовка к групповой дискуссии о современных формах обслуживания, применяемых на предприятиях питания в гостиницах; - подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам; - подготовка к решению ситуационных задач.
15	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом по теме: «Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания»; - работа с рекомендованной литературой; - самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников, в т.ч. исторических документов; - подготовка к групповой дискуссии о существующих требованиях к техническому оснащению предприятий питания; - подготовка индивидуальных докладов по выбранным темам; - подготовка к курсовой работе - подготовка к тестированию на тему: «Виды оборудования предприятий общественного питания».
16	Подготовка к защите курсовой работы.
17	Выполнение курсовой работы.
18	Подготовка к промежуточной аттестации.
19	Подготовка к текущему контролю.

#### 4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Организация гостиничного хозяйства в России
2. Технология приёма и размещения гостей в гостинице.
3. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
4. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
5. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учёт национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
6. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
7. Технология работы швейцаров в гостинице.
8. Технология работы службы консьержей в гостинице.
9. Технология работы службы дворцовых в гостинице.
10. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
11. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
12. Технология работы по предоставлению экскурсионного

обслуживания в гостинице.

13. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.

14. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.

15. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.

16. Технология работы службы питания в гостинице,

17. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.

18. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.

19. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.

20. Технология работы административной службы в гостинице

21. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.

22. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.

23. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.

24. Технология работы отдела безопасности в гостинице.

25. Обслуживание туристов с учетом национальных особенностей.

26. Особенности организации выездного обслуживания

27. Организация банкета с полным обслуживанием официантами.

28. Организация дипломатического приема.

29. Организация банкета с частичным обслуживанием официантами.

30. Организация банкета-фуршета.

31. Организация банкета коктейля.

32. Организация банкета «Свадьба».

33. Организация юбилея.

34. Организация детского мероприятия.

35. Организация тематического праздника.

36. Организация дегустации.

37. Организация выездного мероприятия.

38. Организация дня рождения.

39. Организация обслуживания в ресторанах с национальной кухней.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	1. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров., 2017, Издательство "Дашков и К"	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/93452">https://e.lanbook.com/book/93452</a>
2	Кустова И.А. Управление персоналом в общественном питании : учебное пособие., 2016, Самара, АСИ СамГТУ	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/127810">https://e.lanbook.com/book/127810</a>
3	Любецкая Т.Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник., 2019, Санкт-Петербург, Лань	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/123665">https://e.lanbook.com/book/123665</a>
4	Романова Н.К., Селю Е.С., Решетник О.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания., 2016, Казань, КНИТУ	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/102028">https://e.lanbook.com/book/102028</a>
5	Торопова Н.Д. Организация производства на предприятии общественного питания: учебное пособие., 2019, Санкт-Петербург, Лань	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/119617">https://e.lanbook.com/book/119617</a>
6	Штейнгольц Б.И., Назаркина В.А. Современные гостиничные технологии: монография, 2014, Новосибирск, НГТУ	НТБ МИИТ <a href="https://e.lanbook.com/book/118383">https://e.lanbook.com/book/118383</a>

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

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия» - <http://gov.ru> Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) - <https://tourism.gov.ru> Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) - <http://library.miiit.ru> Сайт Российской государственной библиотеки - <http://www.rsl.ru> Сайт Российской национальной библиотеки - <http://nlr.ru> Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru> Информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи - <http://www.library.ru> Портал национального союза кадровиков - <http://www.kadrovik.ru> Сайт практического журнала по кадровому делу - <http://www.kdelo.ru> Сайт Национальной ассоциации отелей и ресторанов «Академия Гостеприимства» - [http://www.nha.ru/promotion/zhurnal\\_rgd/](http://www.nha.ru/promotion/zhurnal_rgd/)

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 7 семестре.

Экзамен в 7 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»

Мантрова  
Александра  
Вячеславовна

## Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян