

**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: Заочная

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: 3068  
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена  
Анатольевна  
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	Семестр	
		№10	№11
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	14	14	0
В том числе:			
Занятия лекционного типа	6	6	0
Занятия семинарского типа	8	8	0

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 166 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	<p>Предприятия общественного питания и гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация гостиничных предприятий</li> <li>2. Типы предприятий общественного питания</li> <li>3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность и сферу общественного питания</li> </ol>
2	<p>Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий питания.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология работы основных служб гостиничного предприятия</li> <li>2. Технология работы вспомогательных служб гостиничного предприятия</li> <li>3. Технология формирования комплекса дополнительных услуг организаций сферы гостеприимства</li> </ol>
3	<p>Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация питания в организациях сферы гостеприимства</li> <li>2. Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов</li> <li>3. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания</li> </ol>

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<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. 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>
2	<p>Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий питания.</p>
3	<p>Технологии и технологические процессы гостиничных предприятий и предприятий</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	питания. 1. Коллективное обсуждение деятельности структурных подразделений гостиничного предприятия (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное решение ситуационных задач на тему: «Деятельность основных служб гостиницы».
4	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. 1. Коллективное обсуждение роли и значения предоставления услуг питания в гостиницах (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о структуре и функциях службы питания (тест на тему: «Структура службы питания»)

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом; - работа с рекомендованной литературой; - самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников; - подготовка к групповым дискуссиям; - написание курсовой работы; - подготовка к тестированию и решению ситуационных задач.
2	Подготовка к защите курсовой работы.
3	Выполнение курсовой работы.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	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.miit.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 11 семестре.

Экзамен в 11 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 ЭТИиУСБ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян