



Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления»

Разработчик:  
Преподаватель Е.С.Щербакова

Председатель ПЦК «Сфера услуг» Е.С. Щербакова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»

## 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «**Организация гостиничного и ресторанного бизнеса**» является дисциплиной вариативной части профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм».

Учебная дисциплина «**Организация гостиничного и ресторанного бизнеса**» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК: ОК1 – ОК9, ПК: ПК1.3, ПК 1.7, ПК4.1-4.3.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;	– исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;
ОК 2		
ОК 3		
ОК 4		
ОК 5		
ОК 6		
ОК 7		
ОК 8		
ОК 9		
ПК 1.3	- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;	– методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;
ПК 1.7		
ПК 4.1		
ПК 4.2		
ПК 4.3		
	- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;	– нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
	- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.	
		– основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;
		– типы и классы ресторанов;
		– предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; специальные формы обслуживания в ресторанах;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>245</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>16</b>
практические занятия ( <i>если предусмотрено</i> )	<b>28</b>
Самостоятельная работа	<b>201</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Другая форма контроля, итоговая письменная контрольная работа, Дифференцированный зачет

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.05 Организация гостиничного и ресторанного бизнеса

Наименование разделов и тем	ного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Технология и организация гостиничных услуг</b>		<b>137</b>	
<b>Тема 1.1 Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9
	1. Основные определения гостиничного хозяйства. 2. Основные определения ресторанного бизнеса.		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Изучение нормативно-правовой базы в туристской индустрии	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Составить перечень законов, гостов и постановлений, относящихся к гостиничному хозяйству (составить тест или кроссворд по закону (по выбору студента)	14	
<b>Тема 1.2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9
	1. История развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом; 2. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма;		
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Составить список выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. 2. Подготовить доклад о международной гостиничной цепи (по выбору студента).Составить список международных гостиничных цепей.	14 6 8	

<b>Тема 1.3.</b> <b>Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3
	1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.)		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения (квартиры, виллы, коттеджи и др. – по выбору студента), развивающиеся в вашем районе. Составьте таблицу по следующим критериям: а) Тип; б) Количество; с) Ценовая политика; д) Условия проживания.	14	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Международные гостиничные цепи и их место в структуре</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3

<b>международного туризма. Национальные гостиничные цепи.</b>	1. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Определение гостиничной цепи. Типы гостиничных объединений. Преимущества объединения гостиниц в цепи. Повышение конкурентоспособности гостиниц за счет объединения. 2. Международные гостиничные цепи в России. Особенности формирования национальных гостиничных цепей.	<b>2</b>	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Рассмотреть международные гостиничные цепи, выделить отличительные особенности, оформить в виде таблицы.	<b>14</b>	
<b>Тема 1.5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7
	1. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.	<b>2</b>	ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Составить перечень гостиниц города, управляемых через договор франчайзинга, управление по контракту.	<b>14</b>	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК



			4.2,ПК 4.3
<b>Тема 1.6. Дизайн и проектирование гостиничных объектов</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3
	1. Порядок создания гостиничного предприятия.Базовые конфигурации гостиничных зданий.Дизайн гостиничного интерьера.	2	
	<b>Практические занятия:</b>	2	
	1. Современное состояние гостиничного дизайна в России;Фирменный стиль гостиницы и основные требования к нему.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b>	15	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3
	1. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях Калуги.		
<b>Тема 1.7. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3
	1. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организационная структура современной гостиницы. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. Служба приема и размещения. Административная служба. Служба безопасности. Служба питания. Финансовая и коммерческая службы. Инженерная служба.	2	

	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>1. Изучение видов организационных структур управления. Принципы построения организационных структур управления гостиничным предприятием. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания</p>	<p>2</p> <p>2</p>	<p>ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3</p>																		
	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Работа с конспектом лекций:  Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.  Порядок регистрации и размещения гостей.  Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.  Порядок регистрации иностранных гостей.  Правила расчета оплаты за проживание.</p> <p>2. В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения подразделений и их сокращения, в том числе на английском языке. Заполните таблицу.</p>	<p>16</p> <p>6</p> <p>10</p>																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="477 999 1032 1031">Международные сокращения</th> <th data-bbox="1032 999 1590 1031">Расшифровка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="477 1031 1032 1062">BB</td> <td data-bbox="1032 1031 1590 1062"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1062 1032 1094">HB</td> <td data-bbox="1032 1062 1590 1094"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1094 1032 1126">FB</td> <td data-bbox="1032 1094 1590 1126"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1126 1032 1158">ALL INCL</td> <td data-bbox="1032 1126 1590 1158"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1158 1032 1190">DBL</td> <td data-bbox="1032 1158 1590 1190"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1190 1032 1222">TRPL</td> <td data-bbox="1032 1190 1590 1222"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1222 1032 1254">SYIT</td> <td data-bbox="1032 1222 1590 1254"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="477 1254 1032 1286">EXTRA BED</td> <td data-bbox="1032 1254 1590 1286"></td> </tr> </tbody> </table>	Международные сокращения	Расшифровка	BB		HB		FB		ALL INCL		DBL		TRPL		SYIT		EXTRA BED			
Международные сокращения	Расшифровка																				
BB																					
HB																					
FB																					
ALL INCL																					
DBL																					
TRPL																					
SYIT																					
EXTRA BED																					

	INF CHL ADT BELLMAN Doorman Porter Walk-in guest Guest relation manager Maids Housekeeping department Reservation department Front office Front desk Reception Food & Beverage Controller Long book Lobby Lobby bar Bucket folio Room service Pool bar		
<b>Тема 1.8. Организация и технология предоставления дополнительных</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7
	1. Виды услуг, оказываемых в гостинице. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.	2	ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3

услуг в гостиницах	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Составить список гостиниц, имеющих номерной фонд для гостей, имеющих ограничения по здоровью.</p> <p>2. Перечислить требования к номерному фонду (к содержанию и оснащению номера) для гостей, имеющих ограничения по здоровью.</p> <p>3. Подготовить доклады на тему «Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания, пиар-деятельность в гостиничном бизнесе»</p>	16 4 6 6	
<b>Раздел 2. Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях</b>		<b>108</b>	
<b>Тема 2.1</b> <b>Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.</b>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p>		ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3
	<p>1. Основные понятия. Предмет и задачи службы питания. История развития ресторанного бизнеса. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.</p>		
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>1. История развития ресторанного дела в России и СССР. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания.</p>	2 2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3
<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Подготовить доклад</p> <p>1. Особенности питания жителей зарубежных стран (страна по выбору студента) с оформлением в виде презентации.</p>	16		
<b>Тема 2. 2</b>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p>	2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК

<b>Классификация ресторанов.</b>	1. Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др.	2	4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7
	<b>Практические занятия:</b> 1. Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса.	2 2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Составить список самых необычных ресторанов города, оформить в виде таблицы  2. Составить таблицу ресторанов по следующим характеристикам: а) Полно сервисные рестораны. б) Специализированные рестораны. в) Рестораны быстрого обслуживания. г) Рестораны национальной кухни. д) Семейные рестораны. е) Тематические рестораны.	16 8  8	
<b>Тема 2.3. Организационная структура ресторана</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> 1. Основные подразделения и службы ресторана. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Организационная структура ресторана. Организация подбор персонала.	2 2	ОК 1,ОК 2,ОК 3,ОК 4,ОК 5,ОК 6,ОК 7 ОК 8,ОК 9,ПК 1.3 ПК 1.7,ПК 4.1,ПК 4.2,ПК 4.3

	<p><b>Практические занятия:</b> 1. Менеджмент ресторанного сервиса. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана.</p>	<p>2 2</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ОК 8, ОК 9, ПК 1.3 ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3</p>
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> Подготовить доклад по тематике 1. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. 2. Управление конфликтами в ресторане. 3. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. 4. Профессиональная этика работника ресторана. 5. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения</p>	<p>16</p>	
<p><b>Тема 2.4</b> <b>Организация обслуживания в предприятиях питания</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> 1. Задачи обслуживания на предприятиях питания. Подготовка к обслуживанию посетителей. Организация и искусство обслуживания.</p>	<p>2 2</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ОК 8, ОК 9, ПК 1.3 ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3</p>
	<p><b>Практические занятия:</b> Специальные формы обслуживания: 1. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. 2. Тематические мероприятия. 3. Кейтеринг. 4. Мерчендайзинг.</p>	<p>8 2 2 2 2</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ОК 8, ОК 9, ПК 1.3 ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3</p>

	<p><b>Самостоятельная работа:</b> Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка ресторана к приему посетителей.</li> <li>2. Основные правила сервировки. Встреча гостей.</li> <li>3. Последовательность подачи блюд и напитков.</li> <li>4. Расчет с гостями.</li> </ol>	16	
Тема 2.5 Особенности управления в ресторанном бизнесе	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.</li> </ol>		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
	<p><b>Самостоятельная работа:</b> Подготовить доклады:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.</li> <li>2. Атмосфера и дизайн ресторана.</li> </ol> <p>Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе.</li> </ol> <p>Продвижение ресторанных услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Презентация ресторана.</li> <li>5. Дизайн и техническая эстетика в ресторане.</li> <li>6. Свет и цвет в интерьере.</li> <li>7. Музыка как элемент формирования фирменного стиля.</li> <li>8. Шоу-программы.</li> </ol>	16	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
Тема 2.6 Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.3, ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса. Контролирующие органы и их полномочия. Проверка торгового предприятия: основания и цели. Права контролируемых предприятий. Оформление результатов проверок.</li> </ol>		

	<b>Практические занятия:</b> Права контролируемых предприятий. Оформление результатов проверок.	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовка к дифференцированному зачёту	4	ОК 8, ОК 9, ПК 1.3 ПК 1.7, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3
<b>Промежуточная аттестация</b>		др. ф. контроля, итоговая письменная контрольная работа, диф. зачет	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>245</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Лаборатория учебный гостиничный номер, Кабинет «Географии туризма» оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с. — (Профессиональное образование)
- Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика.- М.:Издательство Юрайт,2017.-336с.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
3. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 695 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11553-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
4. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru>
5. Электронно-библиотечная система ««IPRBooks»» - <http://www.iprbookshop.ru>

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
2. Боброва, О. С. Организация коммерческой деятельности : учебник и практикум для СПО / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01668-0. [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;</li> <li>- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;</li> <li>- нормативно- технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</li> <li>- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.</li> <li>- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;</li> <li>- типы и классы ресторанов;</li> <li>- предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;</li> <li>- специальные формы обслуживания в ресторанах</li> </ul>	<p>знает этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе; знает методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей, делает соответствующие выводы; знает нормативно- технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность; инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе; знает типы и классы ресторанов; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; специальные формы обслуживания в ресторанах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- практические занятия,</li> <li>- самостоятельная работа, творческие индивидуальные задания,</li> <li>- подготовка и защита рефератов.</li> </ul>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</li> <li>- применять нормативно-</li> </ul>	<p>владеет навыками межличностных взаимоотношений с учетом социально- культурных особенностей общения; анализирует результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- практические занятия,</li> <li>- самостоятельная работа, творческие индивидуальные задания, подготовка и защита рефератов.</li> </ul>

<p>технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;</li> <li>- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;</li> <li>- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;</li> <li>- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.</li> </ul>	<p>размещения, уровень обслуживания потребителей;</p> <p>применяет нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</p> <p>оценивает рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;</p> <p>владеет и использует инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.</p>	
--	---	--