




## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра регионоведения АТР

	<p>УТВЕРЖДАЮ</p>  <p>Декан факультета иностранных языков О.В. Кузнецова “21” февраля 2023 г.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля):

Б1.В.07 Лингвистическое сопровождение гостинично-ресторанного сервиса

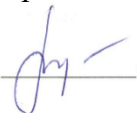

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика

Направленность (профиль) подготовки:

Межъязыковая и межкультурная коммуникация в сфере туризма и гостиничного дела (первый иностранный язык – английский, второй иностранный язык – китайский)

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

<p>Согласовано с УМК Института филологии, иностранных языков и медиакоммуникации: Протокол №6 от «21» февраля 2023 г. Председатель: О.Л. Михалёва</p> 	<p>Рекомендовано кафедрой регионоведения АТР: Протокол № 3 от «5» февраля 2023 г. И.о. зав. кафедрой: О.В. Кузнецова</p> 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Иркутск 2023 г.

## Содержание

- I. Цели и задачи дисциплины (модуля)
- II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.
- III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
- IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)
  - 4.1 **Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов**
  - 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 4.3 Содержание учебного материала
    - 4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ
    - 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов
  - 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов
  - 4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)
- V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - а) перечень литературы
  - б) периодические издания
  - в) список авторских методических разработок
  - г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы
- VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
  - 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:
  - 6.2. Программное обеспечение:
  - 6.3. Технические и электронные средства обучения:
- VII. Образовательные технологии
- VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

## **I. Цели и задачи дисциплины (модуля):**

**Цели** освоения дисциплины соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в формировании теоретических знаний и практических навыков в области гостиничного и ресторанного сервиса, создание базы для формирования профессиональных компетенций, обеспечивающих подготовку выпускников, востребованных в сфере индустрии гостеприимства.

**Задачи** дисциплины соотносятся с общим типом задач основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом и заключаются в следующем:

- ознакомить студентов с основными понятиями в области гостиничного и ресторанного сервиса, а также целями, задачами, принципами и структурой объектов гостиничных услуг и услуг ресторанов;
- научить студентов применять полученные теоретические знания в процессе работы в сфере гостинично-ресторанного сервиса;
- сформировать у студентов профессиональные навыки, соответствующие стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и ресторанах;
- способствовать развитию у студентов навыков аналитического мышления и навыков публичных выступлений с докладами и сообщениями по темам, связанным с гостинично-ресторанным сервисом в сфере туризма.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Учебная дисциплина (модуль) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Лингвистическое сопровождение туризма и индустрии гостеприимства.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Экономика предприятий и организаций.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>
--------------------	----------------------------	-------------------------------

<p>ПК-1. Способен анализировать материалы современных исследований в области лингвистики, межкультурной коммуникации и переводоведения для их самостоятельного использования и решения профессиональных задач</p>	<p>Знать: принципы отбора современных исследований в сфере туризма и гостеприимства, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта. Уметь: анализировать материалы современных исследований в процессе повышения своей квалификации и профессионального мастерства, при выборе средств саморазвития и устранения возможных недостатков, мешающих работе с коллегами и клиентами (туристами). Владеть: навыками самостоятельного использования результатов современных исследований, таких как нормативные документы по повышению качества, стандартизации и сертификации в туристской индустрии и индустрии гостеприимства.</p>	<p>ИДК-ПК-1.1. Анализирует материалы современных исследований в области туризма и индустрии гостеприимства для их самостоятельного использования ИДК-ПК-1.2. Использует материалы современных исследований в области туризма и индустрии гостеприимства ИДК-ПК-1.3. Применяет материалы современных исследований в области туризма и индустрии гостеприимства для решения профессиональных задач</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 час.

в том числе 26 часов на экзамен

Из них 18 час. – практическая подготовка

Форма промежуточной аттестации: экзамен

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися		Консультация		
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	II	24	4	4	4	-	16	Контрольная работа

2	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	II	19	4	4	4	-	11	Контрольная работа
3	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	II	14	2	2	2	-	10	Контрольная работа
4	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	II	23	4	4	4	-	15	Контрольная работа
5	Производственная деятельность ресторана.	II	14	2	2	2	-	10	Контрольная работа
6	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	II	13	2	2	2	-	9	Контрольная работа

#### 4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоёмкость (час.)		
II	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	16	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
II	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	11	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
II	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	10	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
II	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	15	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
II	Производственная деятельность ресторана.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	10	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
II	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	Подготовка к контрольной работе / устному опросу	1 неделя	9	См. колонку «Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)» в п. 4.1.	См. п. V
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				<b>71</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>71</b>		

### 4.3. Содержание учебного материала

№ п/н	Раздел / модуль / тема	Содержание
1	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	Понятие средств размещения. Специализированные и альтернативные средства размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса (Ц.Ритц, Ж.О. Эскофье, Э.М.Статлер, Д.У.Мариотт, Ч.К.Уилсон, К.Хилтон и др.). Гостиничные предприятия: классификация и типология. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
2	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	Понятие «услуга». Основные характеристики услуг гостиничной индустрии. Основной гостиничный продукт. Классификация гостиничных номеров. Служба обслуживания номеров. Служба питания и напитков.
3	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	Гостиничный сервис в условиях глобализации. Франчайзинг. Гостиничные цепи. Их сущность и значение в развитии современной гостиничной индустрии. Самые лучшие, крупнейшие и необычные отели и гостиничные сети. Неординарные отели как аттрактор современного туризма. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг.
4	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	Деятельность выдающихся организаторов ресторанного бизнеса (М. Буланже, О. Эскофье и др.). Основные этапы становления ресторанного бизнеса. Кулинарное искусство и практика. Классификация ресторанов. Рестораны с полным комплексом обслуживания. Рестораны быстрого обслуживания / быстрого питания.
5	Производственная деятельность ресторана.	Фронт-хаус (прогнозирование деятельности ресторана, обслуживание, суггестивные продажи). Бэк-хаус (приготовление пищи, участие менеджеров в основных процессах, закупки, получение заказанных продуктов, хранение / выдача продуктов). Управляющий рестораном: должностные обязанности.
6	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	Классификация методов управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Выбор организационной структуры управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Понятие и основные характеристики качества гостиничных услуг. Механизм управления качеством услуг в гостиницах. Стандартизация качества услуг гостиничных предприятий.

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/н	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)
			Всего часов	Из них практическая		



		работ		подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
2	2	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
3	3	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	2	2	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
4	4	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	4	4	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
5	5	Производственная деятельность ресторана.	2	2	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
6	6	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система	2	2	Доклад на практическом занятии, участие в обсуждении, устный опрос	ПК-1 ( ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)

		управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.				
--	--	------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
1	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3
2	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3
3	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3
4	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3
5	Производственная деятельность ресторана.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе, контрольной работе	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3
6	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса.	Подготовиться к докладу на практическом занятии, участию в обсуждении, устном опросе,	ПК-1	ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3

Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	контрольной работе		
--------------------------------------------------------------------	--------------------	--	--

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

#### ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		1. Определи, какие задания нужно выполнить. 2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме).	1. Смотри записи о домашнем задании. 2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте. 3. Установи последовательность выполнения заданий. 4. Раздели время на каждый предмет.
2. Выполняя домашнее задание	В начале	1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя.  1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется?	1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания.  1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями!

	В ходе	2. Так ли я действую, как надо? 3. Уложусь ли я в отведенное время?	3. Умей уложиться во время!
	В конце	1. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учтываю, сколько сэкономлено времени.	1. Проверь себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?
3. Завершая работу		1. Контролирую полноту и качество выполнения задания. 2. Что можно дополнительно сделать? 3. Планирую свой ответ на занятии. 4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.	1. Проверить глубину своих знаний. 2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы. 3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.

#### 4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Дисциплина не предусматривает подготовку курсовых работ.

### V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронная информационно-образовательная среда университета обеспечивает доступ к электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам.

Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется (при необходимости).

#### а) перечень литературы

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством [Текст] : введ. курс: Учеб. для студ. вузов: Пер. с англ. / Дж. Р. Уокер. - М. : Юнити-Дана, 2006. - 850 с. : ил. ; 24 см. - (Зарубежный учебник). - Пер. изд. : Introduction to hospitality management / John Walker. - ISBN 5-238-00990-9 : 470.61 p. (40 экз.)

Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес [Текст] : учебное пособие / Л. ван дер Ваген. - Ростов н/Д : Феникс, 2001. - 412 с. : ил. ; 20 см. - (Учебное пособие). - ISBN 5-222-01741-9 : 50.00 p. (41 экз.)

Тимохина, Л. А. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум : Инфра-М, 2012. - 254 с. : табл. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 251. - ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0 : 219.89 p., 243.46 p. (21 экз.)

Кучер, Л. С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха [Текст] / Л. С. Кучер [и др.] ; ред. С. Л. Ефимов. - 3-е изд., доп. и перераб. - М. : Транслит, 2007. - 509 с. ; 21 см. - ISBN 5-94976-636-9 : 336.33 p. (24 экз.)

## **б) периодические издания**

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

## **в) список авторских методических разработок:**

Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата : для студ. вузов, обуч. по юрид. и эконом. напр. / В. П. Бугорский. - М. : Юрайт, 2018. - 165 с. ; 21 см. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 160-165. - ISBN 978-5-9916-9313-4 : 387.72 р. (15 экз.)

Волкова, И. В. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть [Текст] : учебное пособие / И. В. Волкова, Я. И. Миропольский, Г. М. Мумрикова. - 6-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2008. - 184 с. : [16] вкл. л. цв. ил. ; 21 см. - ISBN 978-5-89349-513-3. - ISBN 978-5-02-010228-6 : 126.63 р. (5 экз.)

Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары [Текст] : учеб. пособие / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шередер. - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2010. - 319 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 316. - ISBN 978-5-98281-066-3. - ISBN 978-5-16-002497-4 : 234.29 р., 234.29 р. (4 экз.)

## **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

ООО «Издательство Лань». Информационное письмо от 13.09.2013 г. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/> Срок действия: бессрочный.

ООО «Библиотех» Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: бессрочный.

УИС РОССИЯ. Письмо от директора НБ ИГУ № 26/06 от 19. 12.2006 г. (доступ пре- доставляется по обращению Руководителя организации). Адрес доступа: <http://uisrussia.msu.ru/> Срок действия – без ограничений.

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **6.1. Учебно-лабораторное оборудование:**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 40 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: телевизор Panasonic, мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo, акустическая система LG) и учебно-наглядные пособия (карта), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 20 рабочих мест, оборудована техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: телевизор Panasonic, мобильный комплекс: демонстрационное оборудование (ноутбук Lenovo, акустическая система LG) и учебно-наглядные пособия (карта) , наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Помещение для организации самостоятельной работы: аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью на 10 рабочих мест с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, оборудована

техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: монитор Samsung LCD17, системный блок IRU, Альфа-775 (12 шт), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

### **6.2. Программное обеспечение:**

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробная информация размещена на сайте ИГУ)

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>
1.	Adobe Reader DC 2019.008.20071
2.	IrfanView 4.42
3.	Foxit PDF Reader 8.0
4.	Google Chrome
5.	Java 8
6.	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- Стандартный Russian Edition. 250-499.
7.	Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level
8.	Mozilla Firefox
9.	Office 365 ProPlus for Students
10.	OpenOffice 4.1.3
11.	Opera 45
12.	PDF24Creator 8.0.2
13.	Skype 7.30.0
14.	VLC Player 2.2.4
15.	WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc.
16.	7zip 18.06

### **6.3. Технические и электронные средства:**

При преподавании дисциплины применяются актуальные на момент прохождения курса технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов (презентации, фрагменты фильмов, комплекты плакатов, наглядных пособий, контролирующих программ и демонстрационных установок), их использование предусмотрено методической концепцией преподавателя, соответствует целям и задачам курса и содержанию дисциплины, направлено на формирование необходимых компетенций.

## **VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При проведении учебных занятий преподаватель обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, курс включает проведение интерактивных занятий, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание тем на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Применяются образовательные технологии дистанционного обучения с применением платформ belca.isu.ru, VooV, MSTeams и других.

Использование интерактивной модели обучения предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

**Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Форма / методы / технологии дистанционного, интерактивного обучения</b>	<b>Количество часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета	4
2	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского обслуживания.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета	4

3	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета, групповая дискуссия	2
4	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета, анализ ситуаций	4
5	Производственная деятельность ресторана.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета, анализ ситуаций	2
6	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	Практическое занятие	Преподавание тем на основе результатов научных исследований, полученных на базе университета, анализ ситуаций	2
<b>Итого часов:</b>				<b>18</b>

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/ индикаторы
1	2	3	4
1	Контрольная работа	Классификация средств размещения. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса: исторический аспект. Типология и классификация гостиниц.	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3)
2	Контрольная работа	Службы предоставления основных услуг в структуре туристского	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1, 1.2, 1.3)



		обслуживания.	
3	Контрольная работа	Современные тенденции в гостиничной индустрии. Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности.	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
4	Контрольная работа	Ресторанный бизнес. Деятельность выдающихся рестораторов и эволюция мест общественного питания: исторический аспект. Классификация ресторанов.	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
5	Контрольная работа	Производственная деятельность ресторана.	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)
6	Контрольная работа	Система управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.	ПК-1 (ИДК-ПК-1.1,1.2, 1.3)

### Демонстрационный вариант контрольной работы:

1. Гостиничный сервис — неотъемлемая часть обширнейшей сферы:
  - A. услуг
  - B. экономики
  - C. политики
2. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:
  - A. повышение жизненного уровня населения
  - B. сохранение культурного населения
  - C. мультипликативный эффект
4. Какая система классификации гостиниц принята в РФ?
  - A. звёздная
  - B. корон
  - C. ключей
5. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категории
  - A. 6
  - B. 7
  - C. 5
6. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:
  - A. .экономические
  - B. социально-психологические

- С. социально-административные
- Д. экономико-психологические
- Е. административно-психологические.

7. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? \_\_\_\_\_

---

8. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему: А. единство стиля (архитектура, интерьер)

- В. единство обозначений и внешней информации
- С. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

9. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

- А. ориентации на жалобы клиентов
- В. ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам
- С. периодических инспекционных проверок.

10. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право на:

- А. часть доходов других членов цепи
- В. определенную ссуду для развития бизнеса
- С. использование товарной марки и стандартов обслуживания

11. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- А. стандартизации
- В. сертификации;
- С. глобализации
- Д. классификации

12. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для:

- А. оказания услуг лечебно-профилактического характера
- В. занятий гольфом
- С. ночных дискотек

13. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- А. расположения отеля;
- В. «звездности» отеля;
- С. квалифицированности персонала.

14. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

- А. аренда
- В. управление по контракту
- С. управление по договору франчайзинга

15. К контактным службам гостиницы относятся:

- А. служба бронирования
- В. инженерно-техническая служба
- С. служба эксплуатации номерного фонда

16. В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования?

- А. бронирование в режиме «on-line»;
- В. регулирование наполняемости гостиницы
- С. прихоть владельца гостиницы

17. «Reception» в гостинице это:

- А. служба бронирования;
- В. служба приёма и размещения
- С. коммерческая служба.

18. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений – это:

- А. кафе
- В. бар
- С. ресторан

19. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:

- А. расширенный завтрак
- В. континентальный завтрак
- С. английский завтрак

20. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Как называется такой тип обслуживания?

21. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- А. Ц. Ритц
- В. К. Хилтон
- С. Б. Марриот
- Д. К. Хилтон
- Е. Э. Статлер

22. Под интерьером ресторана понимают:

А. сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий

В. определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей

С. внутреннее обустройство помещения

Д. сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий

Е. размещение мебели в номерах отеля

23. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

А. стратегического и тактического уровней управления рестораном;

В. всех функций управления рестораном

С. процесса обслуживания гостей

Д. стратегического уровня управления рестораном

Е. тактического уровня управления рестораном

24. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

А. месторасположению

В. архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания

С. по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг

Д. по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

25. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

А. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды

- Б. «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»
- С. «люкс»; «высший»; «первый»
- Д. 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

**Примерный перечень вопросов и заданий к экзамену:**

1. Понятие средств размещения. Специализированные и альтернативные средства размещения.
2. История развития гостиничного сервиса. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.
3. Гостиничные предприятия: классификация и типология.
4. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
5. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
6. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат.
7. Классификация гостиничных номеров.
8. Организация службы приема и размещения гостей.
9. Служба обслуживания номеров.
10. Служба питания и напитков.
11. Дополнительные услуги гостиничных предприятий, организация их предоставления.
12. Технология и организация обслуживания номерного фонда.
13. Организация работы функциональных служб гостиницы.
14. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
15. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса.
16. Основные этапы становления ресторанного бизнеса.
17. Деятельность выдающихся организаторов ресторанного бизнеса.
18. Классификация предприятий питания.
19. Структура, функции службы питания.
20. Требования к посуде и сервировке стола.
21. Составляющие и характеристика служб фронт-хауса.
22. Составляющие и характеристика служб бэк-хауса.
23. Обслуживание в залах ресторанов, особенности обслуживания приемов и банкетов.
24. Управляющий рестораном: должностные обязанности.
25. Требования к оформлению интерьеров и планировочных решений залов ресторанов.
26. Общая характеристика услуг питания, современные тенденции развития.
27. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.

**Разработчик:**

Е.Е. Калиш, доцент кафедры регионоведения АТР

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению и профилю подготовки.

Программа рассмотрена на заседании кафедры регионоведения АТР.




Протокол № 3 от «05» февраля 2023 г.

И.о. зав. кафедрой: О.В. Кузнецова

  
\_\_\_\_\_

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*

**Сведения о переутверждении «Рабочей программы дисциплины (модуля)»  
на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			замененных	новых	аннулированных
2021-22	№ 1 от 31.08.2021  зав. кафедрой Е.В. Кремнёв	В п. 6.2. внесены изменения, связанные с ежегодным обновлением программного обеспечения (см. сайт <a href="http://www.isu.ru">www.isu.ru</a> )	-	-	-
2022-23	№ 6 от 02.03.2022  зав. кафедрой Е.В. Кремнёв	-	-	-	-
2023-24	№3 от 05.02.2023  И.о. зав. кафедрой О.В. Кузнецова	-	-	-	-