

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к минимуму
содержания и уровню подготовки
выпускников по направлению «Гостиничное
дело» и Положением «Об УМКД РАУ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б



Институт: Экономики и Бизнеса

Название института

Кафедра: Туризма и сферы услуг

Название кафедры

Автор: к. э. н., доцент Мантарлян Степан Карпетович

Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Гостинично-ресторанный бизнес»

Название дисциплины согласно учебному плану

Для бакалавриата:

Направление: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Код и название направления

ЕРЕВАН

1. Аннотация

Методика преподавания дисциплины «Гостинично-ресторанный бизнес» строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. Материал дисциплины следует излагать с учетом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции и семинарские занятия.

При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда.

С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт.

2. Содержание

2.1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах, туристических комплексах и в объектах общественного питания. Также ознакомление студентов с современными технологиями обслуживания гостиничных предприятий, объектов питания, особенностями гостинично-ресторанного бизнеса с учетом потребностей гостей, перспективами развития гостиничного и ресторанного бизнеса в Армении и за рубежом.

Задачи дисциплины: благодаря обучению студенты должны приобрести ключевую компетенцию в:

- формировании представления о гостиничном и ресторанном сервисе;
- раскрытии сущности гостиничных и ресторанных услуг и их специфики;
- изучении технологии обслуживания в гостинице и в объектах общепита.

2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «Гостинично-ресторанный бизнес» студент должен обладать следующими компетенциями:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);
- способность к разработке туристского продукта (ОПК-2);
- способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).
- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).
- способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

2.1.1. *Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.*

2.1.2. *Объем дисциплины и виды учебной работы*

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	108
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	54
1.1.1. Лекции	27
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов	
1.1.2.2. Кейсы	
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги	
1.1.2.4. Контрольные работы	
1.1.2.5. Другое (указать)	
1.1.3. Семинары	27
1.1.4. Лабораторные работы	

1.1.5. Другие виды (указать)	
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	54
1.2.1. Подготовка к экзаменам	
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)	
1.2.2.1. Письменные домашние задания	
1.2.2.2. Курсовые работы	
1.2.2.3. Эссе и рефераты	
1.2.2.4. Другое (указать)	
1.3. Консультации	
1.4. Другие методы и формы занятий	
Итоговый контроль	зачет

2.3.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего ак. часов	Лекции, ак. часов	Семинары, ак. часов
Модуль 1. «Гостинично-ресторанный бизнеса»			
Ознакомление с предметом (Введение)	2	1	1
Раздел 1. История гостиничного и ресторанного бизнеса. Гостиничные цепи.	6	3	3
Раздел 2. Закон РА “О туризме и туристской деятельности”. Глава 3. Организация и оказание услуг (ст.8 - 11)	4	2	2
Раздел 3. Организация работы и менеджмент гостиничного хозяйства	6	3	3
Раздел 4. Основные подразделения современной гостиницы и их функции.	6	3	3
Раздел 5. Гостевой цикл.	6	3	3
Раздел 6. Технология обслуживания гостей во время их проживания в гостинице. Требования к персоналу и требования безопасности.	6	3	3
Раздел 7. Типы предприятий общественного питания. Характеристика. Классификация предприятий общественного питания в РА.	6	3	3
Раздел 8. Формы обслуживания в объектах питания гостиничных комплексов.	6	3	3
Раздел 9. Психологические особенности, знание и применение правил этики в объектах питания гостиничных комплексов.	6	3	3
ИТОГО	54	27	27

2.3.3. Содержание разделов и тем дисциплины:

Ознакомление с предметом (Введение)

Гостиничный и ресторанный бизнес, его место и роль в экономике. Его влияние на развитие отраслей производства. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в Армении. Перспективы развития гостиничного хозяйства и ресторанного бизнеса в нашей стране. Программа развития гостинично-туристского комплекса Армении до 2020 г.

Понятия «продукт гостиницы»; основной, сопутствующий и дополнительный. Правила предоставления гостиничных услуг в Республике Армения. Понятия: «гостиница», «потребитель», «исполнитель». Классификация гостиниц. Характеристики отелей разных классов.

Раздел 1. История гостиничного и ресторанного бизнеса. Гостиничные цепи.

- 1.1. История гостиничного бизнеса.
- 1.2. Классификация средств размещения.
- 1.3. Системы управления гостиницами.
 - Модели гостиничного хозяйства.
 - Управленческая структура современного отеля.
- 1.4. Гостиничные цепи.
 - Построение гостиничных цепей.
 - Ведущие гостиничные цепи мира.
 - Самые необычные отели мира.

*Основная литература: Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство. Мн., 1999.
Дополнительная литература: Туризм и гостиничное хозяйство. Подред. Чудновского А. 2000.*

Раздел 2. Закон РА “О туризме и туристской деятельности”.

- 2.1. Гостиничные услуги. Объекты гостиничного хозяйства (Статьи 8; 9 Закона РА)
- 2.2. Классификация объектов гостиничного хозяйства. (Статья 10 Закона РА)
- 2.3. Требования к объектам гостиничного хозяйства. (Статья 11 Закона РА)

Основная литература: Закон РА “О туризме и туристской деятельности”.

Раздел 3. Организация работы и менеджмент гостиничного хозяйства.

- 3.1 Функции руководителей высшего звена управления.

*Основная литература: Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. М. 2000
Дополнительная литература: Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Мн, 2002.*

Раздел 4. Основные подразделения (службы) современной гостиницы и их функции.

- 4.1 Внутренняя организация гостиницы.
- 4.2 Типовая структура управления малого и среднего отеля.
- 4.3. Служба приема и размещения.
 - 4.3.1 Бронирование.
 - 4.3.2 Регистрация прибывающих.
 - 4.3.3 Выписка клиента.
- 4.4 Хозяйственная служба.

- 4.5 Инженерная служба.
- 4.6 Служба безопасности.
- 4.7. Служба питания.
- 4.7.1 Обслуживание номеров (RoomService).
- 4.8. Финансовая служба.
- 4.9. Отдел персонала.
- 4.10. Отдел маркетинга и продаж.
- 4.11 Компьютерные системы управления отелем.

Основная литература: Организация и управление гостиничным бизнесом. Под ред. Лесника А.Л., М. 2000.

Дополнительная литература: Некоторые аспекты функционирования индустрии туризма. Под ред. Лесника А.Л., М. 1998.

Раздел 5. Гостевой цикл- четыре этапа

- 5.1. Бронирование. (Reservation).
- 5.2. Приём и размещение гостей (check-in).
- 5.3. Обслуживание гостей во время проживания.
- 5.4. Выписка гостя. Оплата счёта. (check-out).

Основная литература: Уокер Дж. Введение в гостеприимство. М., 1999.

Дополнительная литература: Лин ван дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов-на-Дону, 2001.

Раздел 6. Технология обслуживания гостей во время их проживания в гостинице. Требования к персоналу и требования безопасности.

- 6.1. Дополнительные услуги.
- 6.2. Организация культ-массовых мероприятий (concierge).
- 6.3. Требования к персоналу гостиницы и его подготовка.
- 6.4. Служебный этикет. Этикет работника контактной зоны.
- 6.5. Подготовка кадров гостиничного хозяйства.
- 6.6. Меры по безопасности гостей.

Основная литература: Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и реторанов. Мн, 2002.

Дополнительная литература: Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства, М., 2003.

Раздел 7. Типы предприятий общественного питания. Характеристика. Классификация предприятий общественного питания в РА.

- 7.1. Основные этапы развития мировой индустрии питания.

7.2. Классификация предприятий общественного питания в РА.

7.3. Типы ресторанов.

7.4. Ресторанное хозяйство и его функции.

7.5. Организация торговой деятельности объектов питания.

7.6. Эстетика и дизайн торгового помещения.

Основная литература: Коршунов Н.В. “Организация обслуживания в ресторане” М, высшая школа 1976г.

Дополнительная литература: Усов В.В. “Организация обслуживания в ресторане” - Москва. Высшая школа” 1990г.

Раздел 8. Структура управления и формы обслуживания в объектах питания гостиничных комплексов .

8.1. Структура управления рестораном..

8.2. Особенности организации питания.

8.3. Последовательность блюд.

8.4. Основные методы обслуживания (подачи блюд) в объектах питания гостиничных комплексов.

Основная литература: Кристофер Эрнстон-Томас “Ресторанный бизнес” - М, “Росконсульт” 1999г.

Дополнительная литература: Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» , 1985г

Раздел 9. Психологические особенности, знание и применение правил этики в объектах питания гостиничных комплексов.

9.1. Психологическая культура обслуживания.

- Психология личности.
- Характер
- Психология процесса.

9.2. Этическая культура обслуживания.

- Профессиональная этика.
- Профессиональное поведение.
- Культура общения работников с посетителями.
- Жалобы и конфликты с посетителями.

Основная литература: Ковальчук А.С. Основы делового общения. М: 2007.

Дополнительная литература: Курбатов В.И. Искусство управлять общением. Ростов н/Д, 1997.

2.4 Распределение весов по модуля и формам контроля

Формы контролей	Веса форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Веса форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Веса оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Веса итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля											
Контрольная работа			0.5								
Тест			0.3								
Курсовая работа											
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания											
Реферат											
Эссе											
Активность во время семинара			0.2								
<i>Другие формы (Указать)</i>											
Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей							0	0	1		
Веса оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											1
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)											Зачет 0
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

¹ Учебный Модуль

3. Главная особенность и содержание дисциплины

Главная особенность дисциплины — ориентация на практическую подготовку специалистов, базирующаяся на широком анализе конкретных примеров создания и развития служб управления гостинично-ресторанного бизнеса как армянских, так и зарубежных, а также активные формы проведения занятий. Занятия проходят как в форме лекций, так и в форме тренингов, анализа конкретных ситуаций, выполнения студентами практических заданий и индивидуальных работ.

Дисциплина содержит сведения, необходимые для практической работы в области использования и развития современных форм обслуживания. Освещаются общие вопросы методологии обслуживания, взаимодействия работника с гостями или посетителями, проблемы принятия правильных решений в конфликтных ситуациях, стимулирование рациональной организации труда, эффективность профессионального поведения.

3.1. Зачетные вопросы

1. История гостиничного бизнеса.
2. Классификация средств размещения.
3. Объекты гостиничного хозяйства (Статьи 8; 9 Закона РА).
4. Классификация объектов гостиничного хозяйства. (Статья 10 Закона РА).
5. Требования к объектам гостиничного хозяйства. (Статья 11 Закона РА)
6. Модели гостиничного хозяйства.
7. Управленческая структура современного отеля.
8. Гостиничные цепи.
9. Гостевой цикл.
10. Современные способы бронирования.
11. Процедура приема заявок на бронирование услуг.
12. Формы заявок на бронирование услуг.
13. Обработка заявок на бронирование.
14. Направление ответов на заявки.
15. Оформление изменений бронирования.
16. Гарантированное бронирование.
17. Негарантированное бронирование.
18. Ведение картотеки гостей.
19. Составление графиков заезда гостей.
20. Телефонный этикет.
21. Процедура встречи гостей.

22. Швейцары в гостинице.
23. Порядок оформления проживания в гостинице.
24. Регистрация иностранных граждан в гостинице.
25. Карты гостя.
26. Виды ключей.
27. Работа с жалобами гостей.
28. Выполнение заявок и заказов гостей.
29. Работа с забытыми вещами гостей.
30. Виды гостиничных номеров.
31. Информация об услугах в гостинице.
32. Порядок и формы оплаты гостиничных услуг.
33. Порядок расчетов с гостями.
34. Организация работы службы бронирования гостиницы.
35. Организация работы службы приема и размещения гостиницы.
36. Организация работы службы номерного фонда гостиницы.
37. Виды уборок номерного фонда.
38. Последовательность уборки гостиничного номера.
39. Последовательность уборки жилого помещения гостиничного номера.
40. Последовательность уборки ванной комнаты гостиничного номера.
41. Уборочное оборудование, инвентарь и материалы.
42. Должностные обязанности горничной.
43. Организация работы хозяйственной службы гостиницы.
44. Технология уборки общественных помещений гостиницы.
45. Технология уборки территории гостиницы.
46. Организация бельёвого хозяйства гостиницы.
47. Требования к содержанию комнат для чистого и грязного белья.
48. Консьержи в гостиницах.
49. Батлеры в гостиницах.
50. Предоставление услуг питания в гостиницах.
51. Виды завтраков.
52. Типы предприятий общественного питания.
53. Формы обслуживания в предприятиях общественного питания.
54. Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения.
55. Квалификационные требования к персоналу службы бронирования.
56. Квалификационные требования к персоналу службы номерного фонда.
57. Требования к внешнему виду персонала.

58. Санитарная безопасность в гостинице.
59. Личная безопасность и сохранность имущества гостей.
60. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
61. Классификация предприятий общественного питания в РА.
62. Типы ресторанов.
63. Ресторанное хозяйство и его функции.
64. Организация торговой деятельности объектов питания.
65. Эстетика и дизайн торгового помещения.
66. Структура управления рестораном..
67. Особенности организации питания.
68. Последовательность блюд.
69. Основные методы обслуживания (подачи блюд) в объектах питания гостиничных комплексов.
70. Психологическая культура обслуживания.
71. Этическая культура обслуживания.

4. Примерные темы контрольных работ

1. Роль гостиничного хозяйства в сфере туризма.
2. Развитие гостиничной индустрии в Армении;
3. Пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном хозяйстве.
4. Гостиница: Организация обслуживания номеров.
5. Анализ организации обслуживания предприятий питания;
6. Пути повышения культуры качества обслуживания в гостиницах.
7. Организация обслуживания в объектах общественного питания
8. Показатели культуры обслуживания в объектах общественного питания.
9. Организационная структура управления гостиничного хозяйства

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1. Рекомендуемая литература:

а) Базовый учебник*

б) Основная литература

1. Закон РА “О туризме и туристской деятельности”.
2. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство. Мн., 1999.
3. Лин ван дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов-на-Дону, 2001.

4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и реторанов. Мн, 2002.
5. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства, М., 2003.
6. Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. Основы индустрии гостеприимства.
7. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства.

в) Другие источники

1. Журнал «Парад отелей»
2. Журнал «Пять звезд».
3. Журнал «Отель».
4. Журнал «Гостеприимство».
5. Журнал «Ресторан и гостиница».
6. Журнал «Туризм».
7. Газета «ТТГ».
8. Газета «Туринфо».