

# 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

18 июля 2023, №2



Институт: Экономики и Бизнеса  
*Название института*

Кафедра: Туризма и сферы услуг  
*Название кафедры*

Автор: Давтян Нарине Микаеловна  
*Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О*

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Организация гостиничных и ресторанных предприятий»  
*Название дисциплины согласно учебному плану*

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Направление: «Гостиничное дело» 43.03.03  
*Код и название направления*

## 1. Аннотация

Методика преподавания дисциплины «Организация гостиничных и ресторанных предприятий» основана на комбинировании теоретического и практического обучения, с целью активизации самостоятельной работы и мышления студентов. Материал дисциплины вбирает в себя большой объем информации об организации гостиничных и ресторанных предприятий, который изложен в доходчивой для понимания студентов форме (в том числе презентаций, фото и видео материалов). При планировании занятий использованы пассивные, активные и интерактивные формы: лекции, разбор конкретных кейсов, семинарные занятия, мастер-классы, индивидуальные и групповые задания. Цель таких занятий – максимальная вовлеченность в учебный процесс и лучшее усвоение и запоминание материала.

Текущий контроль знаний осуществляется путем опросов и оценки самостоятельных и групповых работ, а также курсовой работы, основанной на полученных знаниях. В конце обучения дисциплины для проверки уровня пройденного материала предусмотрен зачет.

## 2. Содержание

### 2.1. Цели и задачи дисциплины

#### Цели дисциплины:

- Систематизация у студентов теоретических основ осуществления деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;
- Сформировать у студентов способность к аналитическому и стратегическому мышлению;
- Нарботать практические навыки для решения проблем и задач в процессе организации гостиничных и ресторанных предприятий.

#### Задачи дисциплины:

- Формирование у студентов основополагающих знаний в данной дисциплине;
- Изучение опыта зарубежных гостиничных и ресторанных предприятий;
- Использование полученных знаний для работы на локальном рынке

## 2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «Организация гостиничных и ресторанных предприятий» студент должен:

### Знать:

- Теоретические основы организации гостиничных и ресторанных предприятий;

### Уметь:

- Анализировать мировые и региональные тренды в сфере организации гостиничных и ресторанных предприятий;
- Самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности;

### Владеть:

- Методами проектирования и организации гостиничных и ресторанных услуг;
- Техникou маркетингового анализа рынка гостиничных и ресторанных предприятий;
- Навыками определения уровня сервиса и обеспечения качества гостиничных и ресторанных услуг.

## 2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.

2.3.1. Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
<b>1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:</b>	<b>52</b>
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	
1.1.1. Лекции	34
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	18
1.1.4. Лабораторные работы	
1.1.5. Другие виды (указать)	
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	52
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
<b>Модуль 1. Организация гостиничных и ресторанных предприятий.</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>18</b>
Раздел 1. Индустрия гостеприимства.	3	2	1
Раздел 2. Классификация средств размещения.	3	2	1
Раздел 3. Классификация типов общественного питания.	3	2	1
Раздел 4. Понятие услуг в индустрии гостеприимства.	3	2	1
Раздел 5. Основной гостиничный продукт.	3	2	1
Раздел 6. Материально-техническая база гостиничного предприятия.	6	4	2
Раздел 7. Организация и технология обслуживания в гостиницах.	9	6	3
Раздел 8. Организация ресторанного бизнеса.	6	4	2
Раздел 9. Организация управления рестораном.	6	4	2
Раздел 10. Организация изучения спроса гостиничных и ресторанных предприятий.	3	2	1
Раздел 11. Особенности ценообразования в ресторане.	2	1	1
Раздел 12. Автоматизированные системы управления гостиничными и ресторанными предприятиями.	2	1	1
Раздел 13. Система управления качеством гостиничных и ресторанных предприятий.	3	2	1
<b>ИТОГО</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>18</b>

**2.3.3. Содержание разделов и тем дисциплины:**

***Раздел 1. Индустрия гостеприимства.***

- 1.1. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства.
- 1.2. Развитие мировой индустрии гостеприимства на современном этапе.
- 1.3. Мировой и европейский ресторанные рынки.

***Раздел 2. Классификация средств размещения.***

- 2.1. Понятие средств размещения.
- 2.2. Характеристика средств размещения.
- 2.3. Типологическая характеристика гостиниц.

***Раздел 3. Классификация типов общественного питания.***

- 3.1. Категории и примеры предприятий общественного питания.
- 3.2. Предприятия быстрого обслуживания.
- 3.3. Предприятия полного обслуживания.
- 3.4. Кейтеринг.
- 3.5. Некоммерческие предприятия питания.
- 3.6. Предприятия питания внутри других компания по обслуживанию клиентов.
- 3.7. Общественное питание на средствах передвижения.

***Раздел 4. Понятие услуга в индустрии гостеприимства.***

- 4.1. Основные характеристики услуг в индустрии гостеприимства.
- 4.2. Гостиничные услуги.
  - 4.2.1. Основные гостиничные услуги.
  - 4.2.2. Дополнительные гостиничные услуги.
- 4.3. Услуги общественного питания.

***Раздел 5. Основной гостиничный продукт.***

- 5.1. Типы комнат номерного фонда гостиницы.
- 5.2. Классификация гостиничных номеров по типу размещения гостей.
- 5.3. Типы применяемых к размещению тарифов.
- 5.4. Классификация номеров по типу их расположения.

**Раздел 6. Материально-техническая база гостиничного предприятия.**

- 6.1. Функциональная организация основных групп помещений гостиницы.
- 6.2. Оборудование и мебель основных групп помещений гостиницы.
- 6.3. Санитарно-техническое оборудование. Общие требования.

**Раздел 7. Организация и технология обслуживания в гостиницах.**

- 7.1. Службы гостиниц и общая характеристика их работы в технологическом цикле обслуживания гостей.
- 7.2. Технологический цикл обслуживания гостей.
- 7.3. Организация работы и функции административной службы гостиниц.
- 7.4. Организация службы управления номерным фондом.
- 7.5. Организация и управление службой общественного питания гостиничных предприятий.
- 7.6. Организация и функции финансово-коммерческой службы гостиничного предприятия.
- 7.7. Организация и функции инженерно-технической службы гостиничного предприятия.

**Раздел 8. Организация ресторанного бизнеса.**

- 8.1. Формула ресторана.
- 8.2. Особенности управления рестораном.
- 8.3. Разработка собственной системы управления рестораном.
- 8.4. Бизнес с нуля или франчайзинг.
- 8.5. Тренды, влияющие на ресторанный бизнес.

**Раздел 9. Организация управления рестораном.**

- 9.1. Видимая часть ресторана (Front-of-house).
  - 9.1.1. Подготовительная фаза обслуживания гостей.
  - 9.1.2. Встреча гостей.
  - 9.1.3. Обслуживание гостей.
  - 9.1.4. Проводы гостей.
  - 9.1.5. Пост-сервис.
- 9.2. Менеджер ресторана.
- 9.3. Невидимая часть ресторана (Back-of-house).
- 9.4. Шеф-повар.

***Раздел 10. Организация изучения спроса гостиничных и ресторанных предприятий.***

- 10.1. Особенности маркетинга в сфере гостеприимства.
- 10.2. Задачи маркетинга.
- 10.3. Маркетинг-микс: от 4Р к 7Р.
- 10.4. Маркетинговые исследования и анализ: SWAT-анализ.

***Раздел 11. Особенности ценообразования в ресторане.***

- 11.1. Основные статьи расходов.
- 11.2. Переменные расходы.
- 11.3. Постоянные расходы.

***Раздел 12. Автоматизированные системы управления гостиничными и ресторанными предприятиями.***

- 12.1. Системы управления гостиничным предприятием (PMS).
- 12.2. Автоматизированные системы управления ресторанами.
- 12.3. Задачи и возможности автоматизации.

***Раздел 13. Система управления качеством гостиничных и ресторанных предприятий.***

- 13.1. Понятие качества услуг на гостиничных и ресторанных предприятиях.
- 13.2. Управление качеством услуг: внешний контроль и внутренний контроль.
- 13.3. Стандартизация качества услуг гостиничных предприятий.
- 13.4. Санитарно-гигиенические требования к предприятиям общественного питания.

2.4 Распределение весов по модулям 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 <sup>1</sup>	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
<b>Вид учебной работы/контроля</b>											
Контрольная работа											
Тест											
Курсовая работа			0,3								
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания			0,1								
Реферат											
Эссе			0,2								
Активность во время семинара			0,4								
<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
<b>Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)</b>											<b>Зачет</b>
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$



### **3. Главная особенность и содержание дисциплины**

Главная особенность дисциплины — с помощью базовых теоретических знаний и практических навыков, сформировать у студентов способность к анализу современных трендов и направлений на рынке мировых гостиничных услуг и пониманию происходящих процессов на региональном рынке, а также сформировать у студентов практические навыки для бизнес-планирования, разработки стратегий и операционных задач, организации процессов и эффективной работы человеческих ресурсов. В этих целях, в процессе занятий, акцент будет сделан на интерактивной форме проведения занятий для максимальной вовлеченности студентов в процесс обучения как активных участников, а не пассивных слушателей.

### **4. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Е.А. Ковшар. Гостиничный и ресторанный бизнес. Часть 1 и часть 2 (2019г.)
2. Chibili Michael. Modern operations book (2016).
3. Ресторанный менеджмент. Издательство «Рынок медиа» (2009г.)21йФ

#### **Дополнительная литература**

1. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса (2011г.)
2. К. Кондор. Основы гостиничного менеджмента (2019г.).
3. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов (2016г.)

#### **Другие источники**

<https://www.scribd.com/document/430077157/10-pdf>

<http://mir-restoratora.ru/?p=2295>

<https://www.unwto.org/>

<https://hotelier.pro/management/item/2974-hotels325/>