

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Институт подготовки кадров»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО «ИПК»



Е.А. Фокина/
2018г.



ПРОГРАММА
дополнительная общеобразовательная
(общеразвивающая)
«Администратор гостиничного и ресторанный бизнеса».

Пояснительная записка

Данная программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2018 г. N196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

К ее освоению допускаются любые лица без предъявления к уровню образования, не младше 18 лет.

Срок освоения образовательной программы: 32 часа очного обучения, 1 месяц.

Форма обучения: очная.

Цель курса: основной целью дисциплины является раскрыть особенности становления и развития гостиничного и ресторанного дела в структуре развития туризма и формирование у студентов целостной системы знаний об исторических этапах развития туризма. Показать основы функционирования гостиничного и ресторанного предприятия в современных условиях сферы услуг.

Задачи курса:

- ознакомление студентов со знаниями, опытом и навыками, выработанными практикой предшествующих поколений в области туристской деятельности.
- выявление исторических условий, которые повлияли на формирование современной системы гостеприимства в России и за рубежом.
- раскрыть современные тенденции развития гостиничного и ресторанного дела в России и за рубежом.

Содержание программы: данная программа включает в себя теоретическую и практическую части. Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Изучение общей характеристики мирового гостиничного и ресторанного хозяйства. Обслуживание, управление и контроль гостиничного и ресторанного бизнеса.

Планируемые результаты обучения:

а) по окончании курса обучающийся *должен знать:*

- исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;
- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.
- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;
- типы и классы ресторанов;
- предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;
- специальные формы обслуживания в ресторанах;

б) по окончании курса обучающийся *должен уметь:*

- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- применять нормативно-технологическую документацию,

- регламентирующую гостиничную деятельность;
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;
- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально культурных особенностей общения.

Организационно-педагогические условия:

Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения планируемым результатам освоения программы.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается 45 минут.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, решение практических задач, консультации. При организации учебного процесса используются не только традиционные форматы проведения занятий, но и интерактивные формы обучения, дискуссии, лекции-беседы, ролевые игры (работа в группах) и др. Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации обучающихся, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение. При организации учебного процесса используются методические пособия на каждого обучающегося. Все эти технологии в совокупности обеспечивают успешное освоение учебного материала дисциплин.

Имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и оборудованием: компьютерные столы, стулья, ученическая доска, стол преподавателя, компьютеры, оснащенные программой. Проведено дополнительное освещение, имеются кулеры с питьевой водой.

Реализация программы обеспечена педагогическими работниками. Все преподаватели имеют высшее образование.

При подготовке слушателей преподаватели стремятся органично сочетать глубокую теоретическую подготовку и развитие системы практических знаний и навыков, обеспечивая высокую конкурентоспособность прошедших обучение.

Все преподаватели, участвующие в реализации данной программы, являются специалистами с большим опытом практической деятельности.

Формы аттестации:

Проводится в форме зачета в письменном виде по билетам.

Лицам, успешно освоившим данную программу, выдается сертификат о прохождении курса « Администратор гостиничного и ресторанного сервиса».

Календарный учебный график: формируется исходя из набора групп.

Проведение занятий 2раза x 4ак.ч.(очно)
Общий срок обучения – 1 месяц (4 недели).

График учебного процесса									Сводные данные по бюджету времени	
Месяц	1 месяц обучения				2 месяц обучения				Нед	Часы
№ нед	1	2	3	4	5	6	7	8		
	Т/П	Т/П/З	Т/П	Т/П/З					4	32

Т – теоретическое обучение, П- практическое обучение, З-зачет

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Тема	кол-во часов	форма контроля
1	Технология и организация гостиничных услуг	16	зачет
2	Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях	16	зачет
	ИТОГО:	32	

1. Рабочая программа модуля «Технология и организация гостиничных услуг».

Пояснительная записка.

Данный модуль предназначен для теоретической и практической подготовки специалистов в области гостиничного - ресторанного сервиса, формирования у них необходимых для работы по данной профессии знаний и умений.

Объем программы модуля: программа рассчитана на 16 часов.

Содержание: данный модуль включает в себя изучение организации гостиничного и ресторанного бизнеса. Изучение общей характеристики мирового гостиничного и ресторанного хозяйства. Обслуживание, управление и контроль гостиничного и ресторанного бизнеса.

Планируемые результаты обучения:

а) по окончании данного модуля обучающийся *должен знать:*

- исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;
- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.
- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;

б) по окончании курса обучающийся *должен уметь:*

- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;
- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально культурных особенностей общения.

Формы аттестации: по окончании данного модуля программы проводится аттестация в форме зачета.

Учебно-тематический план модуля «Технология и организация гостиничных услуг».

№	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов	Форма контроля
1	Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения.	2	
2	Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом.	2	
3	Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.	2	
4	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	2	
5	Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.	2	
6	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.	2	
	Зачет	2	зачет
	ИТОГО:	16	

Содержание программы модуля «Технология и организация гостиничных услуг».

1. Введение в дисциплину организация гостиничного и ресторанного бизнеса. Предмет, задачи и цели изучения. (2ч)

- основные определения гостиничного хозяйства;
- основные определения ресторанного бизнеса;
- изучение нормативно-правовой базы в туристской индустрии.

2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом. (2ч)

- история развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом;
- объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг;
- место гостиничной индустрии в структуре туризма;

3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности. (2ч)

- классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения;
- особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.;
- типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.);
- становление классификации в России;

- действующие нормативы в отношении классификации гостиниц;
- положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи. (2ч)

- предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи;
- типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы;
- десять крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды; - проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей;
- определение гостиничной цепи. Типы гостиничных объединений;
- преимущества объединения гостиниц в цепи;
- повышение конкурентоспособности гостиниц за счет объединения;
- международные гостиничные цепи в России;
- особенности формирования национальных гостиничных цепей.

5. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. (2ч)

- 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.

- 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.

6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. (2ч)

- виды услуг, оказываемых в гостинице;
- предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице;
- спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах;
- формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц;
- велнес-технологии как новое предложение в системе обслуживания в гостиницах.

Зачет (2ч)

Билеты по модулю «Технология и организация гостиничных услуг».

1. Составить перечень законов, постановлений, относящихся к гостиничному хозяйству (составить тест или кроссворд по закону (по выбору студента).
2. Составить список выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.
3. 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; d) Условия проживания.
4. 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.

5. 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. Расшифруйте международные сокращения:

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
 Controllor
 Long book
 Lobby
 Lobby bar
 Backet folio
 Room service
 Pool bar

6. -Составить список гостиниц, имеющих номерной фонд для гостей, имеющих ограничения по здоровью.
 -Перечислить требования к номерному фонду (к содержанию и оснащению номера) для гостей, имеющих ограничения по здоровью.

Список литературы по модулю

Основные источники:

1. Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма, учебник для студ. сред. учеб. заведений, обучающихся по спец. 100401 "Туризм", Москва, Форум 2014 – 335 с.
- Интернет-ресурсы:
1. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
2. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
3. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.

2. Рабочая программа модуля «Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях».

Пояснительная записка.

Данный модуль предназначен для теоретической и практической подготовки специалистов в области гостиничного - ресторанного сервиса, формирования у них необходимых для работы по данной профессии знаний и умений.

Объем программы модуля: программа рассчитана на 16 часов.

Содержание: данный модуль включает в себя изучение организации гостиничного и ресторанного бизнеса. Изучение общей характеристики мирового гостиничного и ресторанного хозяйства. Обслуживание, управление и контроль гостиничного и ресторанного бизнеса.

Планируемые результаты обучения:

а) по окончании курса обучающийся *должен знать:*

- исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;
- типы и классы ресторанов;
- предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;
- специальные формы обслуживания в ресторанах;

б) по окончании курса обучающийся *должен уметь:*

- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную – ресторанную деятельность;
- применять инновационные технологии в ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально культурных особенностей общения.

Формы аттестации:

Проводится в форме зачета.

Учебно–тематический план модуля «Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях».

№	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов	Форма контроля
1	Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.	2	
2	Классификация ресторанов.	2	
3	Организационная структура ресторана.	2	
4	Организация обслуживания в предприятиях питания.	3	
5	Особенности управления в ресторанном бизнесе.	3	
6	Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.	2	
	Зачет	2	зачет
	ИТОГО:	16	

Содержание программы модуля «Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях».

1. Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития. (2ч)

- 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;
- современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса;
- государственное регулирование развития предприятий общественного питания.

2. Классификация ресторанов. (2ч)

- 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.;
- концепция ресторанного сервиса;
- факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана;
- выбор места расположения;
- оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса;
- бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

3. Организационная структура ресторана. (2ч)

- основные подразделения и службы ресторана. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа;
- организационная структура ресторана;
- организация подбора персонала;
- метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала;
- менеджмент ресторанного сервиса;
- методы организации труда официантов;
- кадровая политика ресторана.

4. Организация обслуживания в предприятиях питания. (3ч)

- задачи обслуживания на предприятиях питания;
- подготовка к обслуживанию посетителей;
- организация и искусство обслуживания;
- сервировка стола, их виды;
- организация обслуживания в предприятиях разных типов;
- специальные формы обслуживания;
- формирование и оформление меню ресторана. Виды меню.

Специальные формы обслуживания:

- Банкеты с полным и частичным обслуживанием;
- Тематические мероприятия;
- Кейтеринг;
- Мерчендайзинг.

5. Особенности управления в ресторанном бизнесе. (3ч)

- 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;
- маркетинговая политика ресторана. Маркетинг ресторана, его основные функции;
- маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.

6. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса. (2ч)

- контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса;
- контролирующие органы и их полномочия;
- проверка торгового предприятия: основания и цели;
- права контролируемых предприятий;
- оформление результатов проверок.

Зачет (2ч)

Билеты по модулю «Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях».

1. Составить список самых необычных ресторанов (название и описание ресторана).
2. Составить таблицу ресторанов по следующим характеристикам:
 - a) Полно сервисные рестораны.
 - b) Специализированные рестораны.
 - c) Рестораны быстрого обслуживания.
 - d) Рестораны национальной кухни.
 - e) Семейные рестораны.
 - f) Тематические рестораны.
3. Ответьте на вопросы:
 - жалобы и конфликты с гостями ресторана.
 - управление конфликтами в ресторане.
 - морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
 - этическая культура ресторанного сервиса.
 - профессиональная этика работника ресторана.
 - кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения.
4. Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники):
 - подготовка ресторана к приему посетителей.
 - основные правила сервировки. Встреча гостей.

-последовательность подачи блюд и напитков.

-расчет с гостями.

5. Ответьте на вопросы:

-Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.

-Атмосфера и дизайн ресторана.

-Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.

-Организация рекламы и публич рилейшнз в ресторанном сервисе.

-Продвижение ресторанных услуг.

-Презентация ресторана.

-Дизайн и техническая эстетика в ресторане.

-Свет и цвет в интерьере.

-Музыка как элемент формирования фирменного стиля.

-Шоу-программы.

6. Ответьте на вопросы:

-Презентация ресторана.

-Дизайн и техническая эстетика в ресторане.

-Свет и цвет в интерьере.

-Музыка как элемент формирования фирменного стиля.

-Шоу-программы.

Список литературы по модулю

Основные источники:

1. Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма, учебник для студ. сред. учеб. заведений, обучающихся по спец. 100401 "Туризм", Москва, Форум 2014 – 335 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.

2. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.

3. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.