

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ А. В. Егоров

“ 15 ” 12 2024 г.

Регистрационный № УД 6362-24 /уч.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0311-02 «Экономика и управление»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0311-02-2023; учебных планов по специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление» (профилизация «Экономика и управление гостиничным бизнесом»).

СОСТАВИТЕЛЬ:

К.Н. Сонич, доцент кафедры экономики и управления туристической индустрией учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Л.С. Пацай, доцент кафедры экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент;

Л.М. Лапицкая, заведующий кафедрой инноватики и предпринимательской деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики и управления туристической индустрией учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 4 от 15.11 2024);

Методической комиссией по специальностям «Экономика и управление туристской индустрией», «Экономика и управление» с профилизациями «Экономика и управление туристическим бизнесом», «Экономика и управление гостиничным бизнесом», «Экономика и управление на рынке недвижимости», «Экономика» с профилизациями «Экономика и управление туристическими комплексами и территориями», «Экономика и управление на рынке недвижимости» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 2 от 15.11 2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 2 от 18.12 2024);

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» направлена на изучение гостиничного и ресторанного комплекса, который является важнейшим элементом социальной сферы, а также играет значительную роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, росте жизненного уровня населения.

В настоящее время в Республике Беларусь наблюдается активное развитие гостиничного и ресторанного рынка, обусловленное проводимыми работами по повышению конкурентоспособности туристической индустрии. Этот процесс подчеркивает значимость и актуальность изучения направлений гостинично-ресторанного комплекса. Наша страна все чаще становится местом проведения значимых мероприятий национального и международного уровня, что способствует увеличению туристских потоков и является толчком к дальнейшему развитию рынка гостиничных и ресторанных услуг.

Учебная дисциплина «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» относится к числу специальных, формирующих у будущих специалистов комплексное представление о функционировании гостиниц и ресторанов и современных подходах к организации обслуживания туристов. Использование специалистами в своей профессиональной деятельности новых управленческих технологий, методов и форм работы будет способствовать повышению качества услуг, а также обеспечит рост конкурентоспособность гостиниц и ресторанов.

Учебная программа по учебной дисциплине «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» составлена с учетом современных тенденций развития индустрии гостеприимства в Республике Беларусь и за рубежом.

Цель преподавания учебной дисциплины «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» – формирование у будущих специалистов знаний, умений и навыков в области теории, методологии и практики организации деятельности гостиниц и ресторанов.

Предметом учебной дисциплины «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» являются особенности функционирования объектов гостинично-ресторанного бизнеса, организация управления ими, гостиничные услуги, а также процесс, связанный с организацией обслуживания туристов.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач:**

– обеспечить теоретическую подготовку будущих специалистов в области организации деятельности гостиниц и ресторанов, развить у них соответствующее мышление, позволяющее принимать самостоятельные решения;

– адаптировать полученные теоретические знания к практике деятельности гостиниц и ресторанов;

– выработать у студентов практические навыки использования методологических и методических приемов в управлении деятельностью гостиниц и ресторанов, научить их на научной основе организовать труд менеджеров гостиниц и ресторанов, а также работу членов трудового коллектива;

– сформировать у будущих специалистов потребность в систематическом пополнении знаний в области управления предприятиями индустрии гостеприимства, умения творчески использовать полученные знания и накопленный опыт в условиях изменяющейся социальной среды.

В результате изучения учебной дисциплины «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» формируется следующая **специализированная компетенция:**

- организовывать деятельность гостиничного (ресторанного) предприятия, разработать и предоставить гостиничный (ресторанный) продукт, в том числе, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- терминологию и понятийный аппарат, основные факторы, влияющие на развитие гостинично-ресторанного бизнеса;
- структуру управления гостиницами и ресторанами в Республике Беларусь и за рубежом;
- организационно-правовые основы деятельности средств размещения и объектов питания;
- материально-техническую базу гостиниц и ресторанов;
- организацию размещения, питания и транспортного обслуживания клиентов в гостиницах и ресторанах;
- состояние и направления развития международного и национального гостинично-ресторанного бизнеса.

уметь:

- правильно применять терминологию гостинично-ресторанного бизнеса и понятийный аппарат;
- учитывать в профессиональной деятельности специфические особенности средств размещения и объектов питания, и факторы, влияющие на их развитие;
- организовать работу средств размещения и объектов питания; использовать общую и специальную нормативно-правовую базу, законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и ресторанов.

иметь навыки:

- владения стратегиями по продвижению и реализации гостинично-ресторанных услуг, взаимодействию с турфирмами, компаниями транспорта и связи;

– обоснования принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развить свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» относится к модулю «Организация гостинично-ресторанного бизнеса» компонента учреждения образования.

Учебная дисциплина «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» связана с изучением таких дисциплин, как «Маркетинг туристической индустрии», «Менеджмент организации», «Управление гостиничным бизнесом», «Управление кадрами в сфере услуг» и др.

Формы получения образования – дневная, заочная, заочная (на базе ССО).

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится: 136 часов, из них

- для дневной формы получения общего высшего образования общее количество учебных часов – 136, аудиторных – 90 часов, из них лекции 44 часа, практические занятия – 46 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

4 семестр: лекций – 44 часа, практические занятия – 46 часов (в том числе в форме выездных).

Самостоятельная работа студента – 46 часов.

– для заочной формы получения общего высшего образования предусмотрено аудиторных занятий 18 часа, из них лекции – 8 часов; практические занятия – 10 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

4 сессия: лекций – 2 часа;

5 сессия: лекций – 6 часов, практические занятия – 10 часов.

Самостоятельная работа студента – 118 часов.

– для заочной формы получения общего высшего образования (на базе ССО) предусмотрено аудиторных занятий 18 часов, из них лекции – 8 часов; практические занятия – 10 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

4 сессия: лекций – 2 часа,

5 сессия: лекций – 6 часа, практические занятия – 10 часов.

Самостоятельная работа студента – 118 часов.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Формы промежуточной аттестации – курсовая работа, экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. История, современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства

Введение. Гостеприимство как социально-культурный феномен. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства. Древний период. Период средневековья. Новое время. Образование международных гостиничных цепей. Выдающиеся организаторы гостиничного бизнеса.

Современное состояние и тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. История появления и развития индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.

Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Республике Беларусь. Государственное регулирование сферы гостеприимства в Республике Беларусь.

Тема 2. Типология и классификация средств размещения

Понятие средств размещения.

Типология средств размещения на основе рекомендаций ЮНВТО. Типологическая характеристика гостиниц.

Понятие и признаки классификации гостиниц. Системы классификации (категоризации) гостиниц в разных странах мира.

Классификация и сертификация гостиниц в Республике Беларусь.

Тема 3. Модели организации и формы управления гостинично-ресторанным бизнесом

Модели организации гостинично-ресторанного бизнеса, основные понятия и сущность. Европейская, азиатская, американская и восточно-европейская модели гостеприимства. Модель Цезаря Ритца и Кеммонса Уилсона.

Основная характеристика форм управления предприятиями гостиничной индустрии: самостоятельное управление гостиницей ее владельцем («независимая гостиница»); управление по контракту, управление по договору франчайзинга.

Гостиничные цепи: виды и основная характеристика.

Мировой и европейский ресторанные рынки. Основные тенденции развития рынка ресторанных услуг в Республике Беларусь.

Тема 4. Гостиничные услуги как основной компонент туристического предложения

Понятие и основные характеристики услуг гостиничной индустрии. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Особенности гостиничных услуг.

Современные направления улучшения качества и повышения привлекательности гостиничного продукта.

Номерной фонд как основной гостиничный продукт. Международная классификация гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров в Республике Беларусь.

Вспомогательные и дополнительные услуги в структуре современной гостиницы: предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице; спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах; анимационные и экскурсионные услуги.

Wellness-технологии как новое направление в системе гостеприимства.

Тема 5. Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса

Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице.

Линейная, функциональная и линейно-функциональная структуры управления. Дивизионная и матричная структуры управления. Основная характеристика, преимущества и недостатки.

Тема 6. Цели, функции и процесс управления гостинично-ресторанным комплексом

Структура целей и планирование деятельности предприятия индустрии гостеприимства.

Характеристика функций и процесса управления гостинично-ресторанным комплексом.

Методы и стили управления гостинично-ресторанным комплексом.

Тема 7. Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса

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

Содержание помещений гостиницы. Сущность и особенности уборочных работ.

Особенности организации помещений гостиницы для людей с дополнительными потребностями.

Тема 8. Основные службы гостиничного предприятия

Службы отеля Front Office и их функциональное значение. Служба приема и размещения. Служба питания и ресторанный обслуживания. Служба номерного фонда. Отдел конференций и банкетов. Основная характеристика и особенности функционирования.

Службы отеля Back Office и их функциональное значение. Служба управления человеческими ресурсами. Отдел закупок. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. IT-отдел. Финансовая служба. Служба продаж и маркетинга.

Специфические должности в отельном бизнесе. Специфические должности, обусловленные направленностью деятельности отеля. Специфические должности, обусловленные эксклюзивностью и оригинальностью отеля.

Тема 9. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения

Понятие и структура технологического цикла обслуживания гостей в средствах размещения.

Бронирование номера.

Заезд, регистрация и размещение гостя.

Обслуживание гостей во время проживания.

Выезд. Процедура выписки гостя. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги.

Тема 10. Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе

Типы объектов общественного питания в гостиницах. Меню объектов общественного питания в гостиницах.

Условия предоставления услуг питания гостям: без питания (RO), завтрак (BB), полупансион (НВ), полный пансион (FB), все включено (AL), ультра все включено (UAI) и др. Основные виды завтраков: континентальный завтрак (Continental breakfast), английский завтрак (English breakfast), американский завтрак (American breakfast), завтрак с шампанским и др.

Специальные планы питания. Европейский план (European Plan), Континентальный план (Continental Plan), Бермудский план (Bermuda Plan), Модифицированный американский план (Modified American Plan), Американский план (American Plan).

Предоставление услуг питания в номерах.

Тема 11. Методы обслуживания и виды сервиса при предоставлении услуг питания в гостинице

Особенности обслуживания гостей в ресторане гостиницы.

Методы обслуживания при предоставлении услуг питания. Виды сервиса при предоставлении услуг питания.

Обслуживание банкетов.

Кейтеринг как вид предоставления питания.

Мерчендайзинг в деятельности объектов питания в гостиницах.

Тема 12. Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии

Система найма и отбора персонала в гостиницах. Профессиональное развитие и обучение персонала гостиницы.

Современные системы мотивации гостиничного персонала.

Тема 13. Работа персонала гостинично-ресторанного комплекса с потребителями

Особенности профессиональной этики и этикета работников гостинично-ресторанного комплекса.

Психологические типы клиентов, особенности коммуникации и взаимодействия с ними.

Особенности рекламации в гостинично-ресторанном бизнесе.

Программы лояльности как инструмент прямых продаж гостинично-ресторанных услуг.

Тема 14. Информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства

Автоматизированные системы управления гостиницами.

Системы отеля, интегрируемые в систему PMS (Property Management System).

Технологические инновации в отельном бизнесе.

Тема 15. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов

Понятие «качество услуг». Показатели качества.

Показатели качества гостинично-ресторанных услуг.

Методы измерения качества обслуживания.

Внутренние стандарты качества в гостиничном бизнесе.

Сертификация и стандартизация гостинично-ресторанных услуг.

ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

1. Курсовая работа, как форма текущей аттестации обучающихся при освоении учебной дисциплины «Организация деятельности гостиниц и ресторанов» первой ступени получения высшего образования, является одним из видов самостоятельной работы. Она должна быть выполнена и представлена к защите в срок, установленный учебным графиком. На выполнение курсовой работы отводится 40 учебных часов.

2. Курсовая работа нацелена на формирование у студентов навыков теоретических и экспериментальных исследований; умения: самостоятельной критической обработки научных источников, анализировать современное состояние исследуемого вопроса, обрабатывать экспериментальные результаты и проводить расчеты, формулировать цели и задачи исследования, формулировать выводы, предложения, рекомендации, давать оценку результатам исследования. Курсовая работа нацелена на углубление знаний студентов по разрабатываемой теме, стимулирование к самостоятельному научному поиску.

3. Основная часть курсовой работы должна включать раздел, содержащий теоретические основы темы, в котором приводится уровень разработанности проблемы в теории и на практике. В основной части излагается материал, включающий подробное описание и характеристику существующих методов экономических исследований по теме работы, результаты самостоятельно проведенного анализа, видение состояния проблемы и пути ее решения.

4. Темы курсовых работ разрабатываются на кафедре и утверждаются заведующим кафедрой в установленном порядке. Количество утвержденных тем курсовых работ должно быть достаточным для обеспечения, каждого обучающегося в учебной группе индивидуальным заданием. Обучающийся вправе выбрать тему курсовой работы из числа утвержденных на кафедре тем, а также предложить тему самостоятельно с обоснованием ее целесообразности.

5. Задание по курсовой работе должно быть выдано обучающемуся, осваивающему учебную дисциплину учебного плана первой ступени получения высшего образования в течение первых двух недель после начала семестра, в котором предусмотрено написание курсовой работы в соответствии с учебным планом по учебной дисциплине. Задание по курсовой работе выдается индивидуально и должно содержать название темы, необходимые исходные данные, перечень нужных составных частей. В задании приводятся даты выдачи и представления курсовой работы к защите, задание подписывается руководителем и студентом.

6. Обучающийся обязан представить руководителю курсовую работу в срок, установленный заданием на курсовую работу, для проведения первичного рецензирования работы и принятия решения о допуске ее к защите. В случае признания работы неудовлетворительной, студент обязан

переработать (исправить) работу в установленный срок и представить ее на повторное рецензирование с обязательным предъявлением предыдущего варианта работы.

7. Курсовая работа должна содержать: титульный лист, реферат, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения. Требования к оформлению курсовой работы изложены в СТП 20-04-2008 «Общие требования к содержанию и порядок выполнения студенческих работ» и СТП 20-05-2008 «Правила оформления студенческих работ».

8. Защита курсовой работы проводится в сроки, установленные учебным планом на текущий год комиссией, назначаемой заведующим кафедрой. В составе комиссии должно быть не менее двух сотрудников кафедры из числа профессорско-преподавательского состава с обязательным участием руководителя курсовой работы. Председателя комиссии назначает заведующий кафедрой.

9. Комиссия принимает решение о результате защиты курсовой работы большинством голосов. В случае равенства голосов, решающим является голос председателя комиссии. Результат защиты курсовой работы оформляется руководителем работы в экзаменационной ведомости и зачетной книжке студента.

10. Передача неудовлетворительной оценки, полученной при защите курсовой работы, допускается один раз. Для повторной защиты курсовой работы деканом факультета назначается новая комиссия в составе не менее трех человек и устанавливается срок повторной защиты, с которым должен быть ознакомлен обучающийся. В случае получения неудовлетворительной оценки при повторной защите или неявке студента на повторную защиту без уважительной причины, студент признается не ликвидировавшим академическую задолженность в установленные сроки и подлежит отчислению.

11. Итоги выполнения студентами курсовых работ должны быть обсуждены на заседании кафедры.

12. Студенты имеют право воспользоваться материалами своих курсовых работ при написании ими дипломных работ.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Номерной фонд гостиницы: структура, состояние и перспективы увеличения эффективности использования.
2. Организации труда в гостинично-ресторанном комплексе: исследование и направления рационализации.
3. Рекламации в гостинично-ресторанном комплексе: организация работы с ними и рекомендации по ее совершенствованию.
4. Исследование показателей загрузки гостинично-ресторанного комплекса и предложения по их увеличению.
5. Технологический процесс регистрации клиентов в гостиницах: исследование современных методов и рекомендации по их оптимизации.
6. Экологический фактор в формировании услуг гостинично-ресторанным комплексом.
7. Обеспечение безопасности в гостиничных предприятиях.
8. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг Республики Беларусь.
9. Гостинично-ресторанные услуги в Республике Беларусь: состояние, тенденции и перспективы развития.
10. Средства размещения в деловых центрах Республики Беларусь: структура, специфика и рекомендации по развитию.
11. Средства размещения в курортных регионах Республики Беларусь: структура, специфика и рекомендации по развитию.
12. Средства размещения для молодежи в Республике Беларусь: структура, специфика и рекомендации по развитию.
13. Направления оптимизации организации деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
14. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь.
15. Программа лояльности гостиничного предприятия и направления ее оптимизации (на примере конкретного предприятия).
16. Предоставление гостиничных услуг клиентам со специальными потребностями.
17. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице и направления ее оптимизации (на примере конкретного предприятия).
18. Вспомогательные и дополнительные услуги в структуре современной гостиницы как инструмент привлечения клиентов (на примере конкретного предприятия).
19. Дополнительные услуги как способ повышения эффективности предприятий гостиничного бизнеса (на примере конкретного предприятия).
20. Форма управления предприятием гостиничной индустрии в Республике Беларусь и направления ее совершенствования (на примере конкретного предприятия).
21. Предоставление услуг питания в номерах (на примере конкретного

предприятия).

22. Особенности функционирования службы питания в гостинице (на примере конкретного предприятия).

23. Исследование организации и технологии уборочных работ в гостиницах.

24. Управление качеством в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).

25. Сегментация рынка средств размещения в Республике Беларусь (определенном регионе Республики Беларусь).

26. Состояние и перспективы развития гостиниц для деловых людей в Республике Беларусь (в определенном регионе Республики Беларусь).

27. Состояние и перспективы развития услуг размещения с животными в Республике Беларусь.

28. Состояние и перспективы развития курортных средств размещения в Республике Беларусь (в определенном регионе Республики Беларусь).

29. Состояние и перспективы развития туристических средств размещения в Республике Беларусь (в определенном регионе Республики Беларусь).

30. Современные автоматизированные системы управления гостиницами в Республике Беларусь.

31. Современное состояние типологии и категоризации гостиничных предприятий в Республике Беларусь.

32. Современные методы бронирования гостиничных услуг в Республике Беларусь.

33. Совершенствование работы служб гостиницы (по выбору) (на примере конкретного предприятия).

34. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостиничном комплексе (на примере конкретного предприятия).

35. Использование информационных технологий в организации процесса приема и обслуживания гостей (на примере конкретного предприятия).

36. Совершенствование методов мотивации и стимулирования труда в гостинично-ресторанном комплексе (на примере конкретного предприятия).

37. Совершенствование обслуживания гостей в малой гостинице (на примере конкретного предприятия).

38. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).

39. Психологические аспекты общения с клиентами в гостиничном бизнесе.

40. Анализ процесса организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии и направления его совершенствования (на примере конкретного предприятия).

Примерная структура плана курсовой работы

Тема: Особенности предоставления гостиничных услуг клиентам со специальными потребностями

Введение

Гл.1. Теоретические и методологические основы развития гостиничного услуг для людей со специальными потребностями

Гл.2. Исследование организации предоставления гостиничных услуг гостям со специальными потребностями

Гл.3. Оптимизация деятельности гостиничных предприятий по работе с людьми со специальными потребностями

Заключение

Список использованных источников

Приложения.

Тема: Организации труда в гостинице и пути ее рационализации (на примере конкретного предприятия)

Введение

Гл.1. Теоретические и методологические аспекты рациональной организации труда в отеле

Гл.2. Анализ современной организации труда в отеле

Гл.3. 3 Предложения по совершенствованию организации труда в гостиничном предприятии

Заключение

Список использованных источников

Приложения.

Тема: Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь

Введение

Гл.1. Теоретические основы развития гостиничного бизнеса

Гл.2. Исследование гостиничных услуг в Республике Беларусь

Гл.3. Приоритеты развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь

Заключение

Список использованных источников

Приложения.

Каждая глава должна содержать не менее 2-х и более пунктов.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ»**

Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Литература	Формы контроля знаний	
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы					
						лекции	практические занятия	семинарские занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	
4 семестр											
Тема 1.	История, современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	2							[1], [2], [7], [14], [23],[34]	Дискуссия	
	История, современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства		2						[1], [2], [7], [14], [23],[34]	Семинар-коллоквиум	
Тема 2.	Типология и классификация средств размещения	2				2			[1],[2],[3], [7],[35],[41], [46], [49], [52]	Дискуссия, решение практической ситуации	
	Типология и классификация средств размещения		2						[1],[2],[3], [7],[35],[41], [46], [49], [52]	Обсуждение практических ситуаций, экспресс-опрос	
Тема 3.	Модели организации и формы управления гостинично-ресторанным бизнесом	2				2			[1],[2],[3], [11]	Индивидуальное задание	
	Модели организации и формы управления гостинично-ресторанным бизнесом		2						[1],[2],[3], [11]	Семинар-коллоквиум,	

										реферат
Тема 4.	Гостиничные услуги как основной компонент туристического предложения	2							[1],[2],[12],[25],[41]	Дискуссия, решение практической ситуации
	Гостиничные услуги как основной компонент туристического предложения.		2				2		[1],[2],[12],[25],[41]	Опрос, индивидуальное задание
Тема 5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.	2							[1],[2],[3],[7],[11],[18],[22],[27]	Экспресс-опрос
	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.		2				2		[1],[2],[3],[7],[11],[18],[22],[27]	Дискуссия, индивидуальное задание, контрольная работа
Тема 6.	Цели, функции и процесс управления гостинично-ресторанным комплексом.	2							[1],[2],[3],[11],[18],[20],[21]	Экспресс-опрос
	Цели, функции и процесс управления гостинично-ресторанным комплексом.		2				2		[1],[2],[3],[11],[18],[20],[21]	Работа в малых группах
Тема 7.	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса	2				2			[1],[4],[7],[8],[30]	Дискуссия
	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса (на базе ООО «Гостиница Планета», филиал кафедры экономики и управления туристической индустрией)		2						[1],[4],[7],[8],[30]	Индивидуальное задание
Тема 8.	Основные службы гостиничного предприятия	4				2			[1],[3],[9],[7],[13],[23],[25],[31],[32]	Обсуждение практических ситуаций
	Основные службы гостиничного предприятия (на базе ООО «Гостиница		2						[1],[3],[9],[7],[13],[23],[25],[Индивидуальное задание

	Планета», филиал кафедры экономики и управления туристической индустрией)								[31], [32]	
Тема 9.	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения	2							[1],[5],[14],[23],[39]	Дискуссия, обсуждение практической ситуации
	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения		2						[1],[5],[14],[23],[39]	Решение практических ситуаций
Тема 10.	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе	2							[1],[4],[9],[10],[16],[17],[19],[33],[38],[44]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе		2						[1],[4],[9],[10],[16],[17],[19],[33],[38],[44]	Дискуссия контрольная работа
Тема 11.	Методы обслуживания и виды сервиса при предоставлении услуг питания в гостинице	2				2			[1],[4],[9],[10],[17],[19],[33],[38],[44]	Экспресс-опрос
	Методы обслуживания и виды сервиса при предоставлении услуг питания в гостинице		2				2		[1],[4],[9],[10],[17],[19],[33],[38],[44]	Дискуссия, эссе
Тема 12.	Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии	2							[2],[3],[11],[18],[21],[24],[29],[40]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии		2				2		[2],[3],[11],[18],[21],[24],[29],[40]	Индивидуальное задание (реферат)

									[29], [40]	
Тема 13.	Работа персонала гостинично-ресторанного комплекса с потребителями	2							[2],[3],[5], [6],[10], [19], [22], [36]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Работа персонала гостинично-ресторанного комплекса с потребителями		4						[2],[3],[5], [6],[10], [19], [22], [36]	Семинар- коллоквиум
Тема 14.	Информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства					4			[3],[13],[15], [18], [24], [26], [28], [37]	Экспресс-опрос
	Информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства		2						[3],[13],[15], [18], [24], [26], [28], [37]	Опрос, контрольная работа
Тема 15.	Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов	2							[1],[2],[3],[7], [11], [12], [22], [24] ,[26]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов		4				2		[1],[2],[3],[7], [11], [12], [22], [24] ,[26]	Опрос
Итого 4 семестр		30	34			14	12			
Всего часов		30	34			14	12			Экзамен

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ»**

Заочная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	11	12
4 сессия							
Тема 1.	История, современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	1				[1], [2], [7], [14], [23],[34]	Дискуссия
Тема 2.	Типология и классификация средств размещения	1				[1],[2],[3], [7],[35],[41], [46], [49], [52]	Дискуссия, решение практической ситуации
	Итого 4 сессия	2	-				
5 сессия							
Тема 4.	Гостиничные услуги как основной компонент туристического предложения		2			[1],[2],[12], [25],[41]	Опрос, индивидуальное задание
Тема 5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.		2			[1],[2],[3],[7], [11],[18],[22], [27]	Дискуссия, индивидуальное задание
Тема 7.	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса		1			[1],[4],[7],[8], [30]	Экспресс-опрос
Тема 8.	Основные службы гостиничного предприятия	2				[1],[3],[9],[7], [13],[23],[25], [31], [32]	Обсуждение практических ситуаций
	Основные службы гостиничного предприятия		2			[1],[3],[9],[7], [13],[23],[25], [31], [32]	Экспресс-опрос

Тема 9.	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения	2				[1],[5],[14], [23],[39]	Дискуссия, решение практической ситуации
	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения		1			[1],[5],[14], [23],[39]	Решение практических ситуаций
Тема 10.	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе	2				[1],[4],[9], [10],[16], [17], [19],[33],[38], [44]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Практическое занятие. Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе		1			[1],[4],[9], [10],[16], [17], [19],[33],[38], [44]	Дискуссия
Тема 12.	Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии		1			[2],[3],[11], [18],[21], [24], [29], [40]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Итого 5 сессия		6	10				
Всего часов		8	10				Экзамен

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ»
Заочная форма получения высшего образования (на базе ССО)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
4 сессия							
Тема 2.	Типология и классификация средств размещения	1				[1],[2],[3],[7],[35],[41],[46],[49],[52]	Дискуссия, решение практической ситуации
Тема 3.	Модели организации и формы управления гостинично-ресторанным бизнесом	1				[1],[2],[3],[11]	Опрос
	Итого 4 сессия	2					
5 сессия							
Тема 5.	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.		2			[1],[2],[3],[7],[11],[18],[22],[27]	Дискуссия, индивидуальное задание
Тема 7.	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса	1				[1],[4],[7],[8],[30]	Дискуссия
	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса		1			[1],[4],[7],[8],[30]	Экспресс-опрос
Тема 8.	Основные службы гостиничного предприятия	2				[1],[3],[9],[7],[13],[23],[25],[31],[32]	Обсуждение практических ситуаций
	Основные службы гостиничного предприятия		2			[1],[3],[9],[7],[13],[23],[25],[31],[32]	Экспресс-опрос
Тема 9.	Технологический цикл обслуживания	1				[1],[5],[14],[23],[39]	Дискуссия, решение

	гостей в средствах размещения						практической ситуации
	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения		1			[1],[5],[14], [23],[39]	Решение практических ситуаций
Тема 10.	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе	2				[1],[4],[9], [10],[16], [17], [19],[33],[38], [44]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе		1			[1],[4],[9], [10],[16], [17], [19],[33],[38], [44]	Дискуссия
Тема 12.	Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии		1			[2],[3],[11], [18],[21], [24], [29], [40]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 13.	Работа персонала гостинично-ресторанного комплекса с потребителями		1			[2],[3],[5], [6],[10], [19], [22], [36]	Семинар- коллоквиум
Тема 15.	Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов		1			[1],[2],[3],[7], [11], [12], [22], [24], [26]	Опрос
	Итого 5 сессия	6	10				
	Всего часов	8	10				Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2024. – 400 с. – ISBN 978-5-9776-0176-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2099068> (дата обращения: 09.10.2024). – Режим доступа: по подписке.
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-8199-0945-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019771> (дата обращения: 09.10.2024). – Режим доступа: по подписке.
3. Романова, М. М. Организации гостиничного бизнеса : учебник и практикум / М. М. Романова. – М. : Русайнс, 2024. – 251 с. – ISBN 978-5-466-07090-3. – URL: <https://book.ru/book/954864> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
4. Уриш, И. В. Организация и технология общественного питания: учеб. пособие / И. В. Уриш, С. В. Стасюкевич. – Минск: БГЭУ, 2016. – 410 с.

Дополнительная:

5. Архипова, О. В. Основы обслуживания деловых и корпоративных клиентов в гостиничном и ресторанном бизнесе : учебное пособие / О. В. Архипова. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 142 с. – ISBN 978-5-7310-4338-0.
6. Баршевский, И. Г. Шпионаж в ресторанном бизнесе / И. Г. Баршевский. – М. : ООО "Издательство "Спутник+", 2019. – 80 с. – ISBN 978-5-9973-5358-2.
7. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с.
8. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2023. — 536 с.
9. Грибова, Н. А. Фирменный стиль в ресторанном бизнесе : Учебное пособие / Н. А. Грибова. – М. : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "Мир науки", 2015. – 49 с. – ISBN 978-5-9906296-9-1.
10. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2021.

11. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин. – М. : КноРус, 2016. – 413 с.
12. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — М. : ИНФРА-М, 2024. - 560 с.
13. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта. - М. : КноРус, 2023. - 187 с.
14. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - М. : Юрайт, 2023. - 448, [1] с.
15. Поночевный, Д. А. Автоматизация бизнеса в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Д. А. Поночевный, Е. В. Владимирова. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. – 74 с. – ISBN 978-5-7310-3758-7.
16. Стаселько, А. И. Белорусскоязычный нейминг в ресторанном бизнесе г. Минска: лингвистический аспект / А. И. Стаселько // Региональная ономастика: проблемы и перспективы исследования : сборник научных статей. – Витебск : Витебский государственный университет им. П.М. Машерова, 2022. – С. 394-397.
17. Технология продукции общественного питания : учебник / под ред. А. С. Ратушного. - 6-е изд. - М. : Дашков и К, 2023. - 336 с.
18. Управление гостиничным бизнесом : учебное пособие / А. Д. Чудновский, В. С. Ивановский, М. В. Мальцева [и др.] ; под общ. ред. А. Д. Чудновского. – М. : Русайнс, 2024. – 64 с. – ISBN 978-5-466-07437-6. – URL: <https://book.ru/book/955194> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
19. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9-е изд., стер. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 248 с.
20. Чернов, Г. Е. Управление проектами в гостиничном и ресторанном бизнесе : Учебное пособие / Г. Е. Чернов, Е. В. Чернова. – СПб. : Левша. Санкт-Петербург, 2015. – 256 с. – ISBN 978-5-93356-161-3.
21. Эффективное управление в гостиничном и ресторанном бизнесе: теория, практика, подготовка кадров : Коллективная монография / Т. В. Бедяева, Г. Г. Воронцова, С. С. Жукова [и др.]. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2017. – 175 с. – ISBN 978-5-7310-3931-4. – EDN ZDWFQD.

Электронные ресурсы:

22. Бай, Т. В. Гостиничный менеджмент. Управление гостиничным предприятием : монография / Т. В. Бай. – М. : Русайнс, 2023. – 165 с. – ISBN 978-5-466-05577-1. – URL: <https://book.ru/book/953105> (дата

- обращения: 09.10.2024). – Текст : электронный.
23. Власова, И. А. Организация деятельности гостиниц и ресторанов : электронный учебно-методический комплекс для студентов специализации 1-25 01 13 02 "Экономика и управление гостиницами и ресторанами" / И. А. Власова, И. В. Уриш, С. В. Стасюкевич. – Минск : БГЭУ, 2019. – URL: <http://edoc.bseu.by:8080/handle/edoc/16239> (дата обращения: 07.10.2024).
24. Гареев, Р. Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе. : учебное пособие / Р. Р. Гареев. – М. : КноРус, 2024. – 228 с. – ISBN 978-5-406-12160-3. – URL: <https://book.ru/book/950548> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
25. Гостиничное дело : учебное пособие / Т. Ю. Анисимов, М. А. Черненко, И. Ф. Игнатьева [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – СПб. : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 07.10.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.
26. Гостиничный бизнес в современной экономике : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. А. Романов [и др.]. – М. : Русайнс, 2024. – 237 с. – ISBN 978-5-466-04245-0. – URL: <https://book.ru/book/951766> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
27. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / А. А. Федулин, Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная [и др.] ; под ред. А. А. Федулина. – М. : КноРус, 2022. – 405 с. – ISBN 978-5-406-06950-9. – URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 09.10.2024). – Текст : электронный.
28. Джанджугазова, Е. А. Технология продвижения гостиничного продукта : учебник / Е. А. Джанджугазова. – М. : КноРус, 2024. – 176 с. – ISBN 978-5-406-12697-4. – URL: <https://book.ru/book/952308> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
29. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2023. – 416 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-91134-747-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1082301> (дата обращения: 09.10.2024). – Режим доступа: по подписке.
30. Никольская, Е. Ю. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. – М. : Русайнс, 2024. – 265 с. – ISBN 978-5-466-06617-3. – URL: <https://book.ru/book/953724> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
31. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы

- бронирования и продаж : учебное пособие / сост. А. И. Коломиец. – М. : Директ-Медиа, 2023. – 80 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701132> (дата обращения: 07.10.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3818-3. – DOI 10.23681/701132. – Текст : электронный.
32. Организация работы АХС в гостинице : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, И. И. Рязанцев ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 79 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700673> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
33. Правила составления и оформления меню, прейскурантов и ценников : учебное пособие / А. В. Трухачев, Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, И. И. Рязанцев ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 63 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700931> (дата обращения: 07.10.2024). – Текст : электронный.
34. Современное состояние ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, В. М. Сидельников, Е. С. Попов, А. В. Богомолов ; науч. ред. Т. В. Алексеева ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. – 229 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561375> (дата обращения: 07.10.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-365-6. – Текст : электронный.
35. Сонич К.Н. Цифровизация в сфере гостеприимства: мировые тенденции и Белорусский опыт // Туризм как ключевой фактор регионального развития. Научные исследования и практические решения: Международная науч.-практ. конф. (Иркутск, 11-12 апреля 2024 г.): материалы. – Иркутск, 2024. – С.265-272.
36. Чистилина А.П., Мастерова В.А. Особенности стимулирования персонала в гостиницах // Мировая наука. 2021. №1 (46). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-stimulyatsiya-personala-v-gostinitsah>.

Нормативные правовые акты

37. Гостиничное обслуживание. Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация: СТБ 2577-2020. – Утвержден и введен в действие постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 30 июня 2020 г. № 34 (п. 2 в ред. постановления Госстандарта от 26.07.2023 N 52) //

- ilex.by: информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
38. Закон Республики Беларусь от 07 марта 2024 г. №358-З «Об изменении закона Республики Беларусь о государственном регулировании торговли и общественного питания» // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
39. Концепция Национальной стратегии устойчивого развития Республики Беларусь на период до 2040 года // Экономический бюллетень НИЭИ Министерства экономики Республики Беларусь. - 2024. - № 3. – С. 4-66.
40. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З: с изм. и доп., в ред. Законов Респ. Беларусь, 08.07.2008, № 366-З; 02.05.2012, № 353-З; 04.01.2014, № 106-З; 29.10.2015, № 313-З; 13.06.2018, № 111-З; 05.01.2022 № 148-З; 06.01.2024 № 353-З // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
41. О развитии предпринимательства: Декрет Президента Респ. Беларусь, 23 ноября 2017 г., № 7 (в ред. Декретов Президента Республики Беларусь от 23.11.2017 N 7, от 16.07.2019 N4, Указа Президента Республики Беларусь от 26.02.2021 N58, Декрета Президента Республики Беларусь от 06.07.2021 N 3, Указа Президента Республики Беларусь от 28.02.2022 N 73, Кодекса Республики Беларусь от 17.07.2023 N 289-З, Законов Республики Беларусь от 17.07.2023 N 295-З, от 17.07.2023 N 296-З, от 29.12.2023 N 332-З, от 05.01.2024 N 345-З, от 06.01.2024 N 353-З, от 07.03.2024 N 358-З) // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
42. О средствах размещения // Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 июля 2024 г. N 476 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
43. О туризме: Закон Респ. Беларусь, 11 ноября 2021 г., № 129-З // ilex.by : информ.-правовая система / ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
44. Об оказании туристических услуг // Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 11.08.2022 N 523 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
45. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 07 апреля 2006 г., № 471; в ред. постановлений Совета Министров Респ. Беларусь от 25.06.2008 № 928; 23.12.2008 № 2010; 19.05.2009 № 646; 03.04.2017 № 246; 22.12.2018 № 935 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО

- «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
46. Правила по обеспечению безопасности и антитеррористической защите гостиниц и аналогичных средств размещения: постановление Совета министров Респ. Беларусь, 1 марта 2018г., № 168; от 13.07.2023г. №457 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
47. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь: утвержденные постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Респ. Беларусь, 17 мая 2006 № 23; в ред. постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Респ. Беларусь от 10.12.2008 № 25. // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.
48. Санитарные нормы и правила. Требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и других средств размещения: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 24 дек. 2014 г., № 110.; в ред. постановления Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 28.12.2016, № 139 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

Перечень вопросов для проведения экзамена

1. Гостеприимство как социально-культурный феномен.
2. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства. Характеристика и отличительные особенности древнего периода развития.
3. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства. Характеристика и отличительные особенности периода средневековья.
4. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства. Характеристика и отличительные особенности периода Нового времени.
5. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства. Характеристика и отличительные особенности современного периода развития.
6. Образование международных гостиничных цепей.
7. Выдающиеся организаторы гостиничного бизнеса.
8. Современное состояние и тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
9. Гостиничный комплекс Республики Беларусь: состояние и основные направления развития.
10. Понятие средств размещения. Типология средств размещения на основе рекомендаций ЮНВТО.
11. Системы классификации (категоризации) гостиниц в разных странах мира.
12. Классификация и сертификация гостиниц в Республике Беларусь.
13. Модели организации гостинично-ресторанного бизнеса, основные понятия и сущность.
14. Европейская, азиатская, американская и восточно-европейская модели гостеприимства. Модель Цезаря Ритца и Кеммонса Уилсона.
15. Основная характеристика форм управления предприятиями гостиничной индустрии: самостоятельное управление гостиницей ее владельцем («независимая гостиница»); управление по контракту, управление по договору франчайзинга.
16. Гостиничные цепи: виды и основная характеристика.
17. Основные тенденции развития рынка ресторанных услуг в Республике Беларусь.
18. Понятие и основные характеристики услуг гостиничной индустрии.
19. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Особенности гостиничных услуг.
20. Современные направления улучшения качества и повышения привлекательности гостиничного продукта.
21. Номерной фонд как основной гостиничный продукт.
22. Международная классификация гостиничных номеров.
23. Классификация номеров в Республике Беларусь.
24. Вспомогательные и дополнительные услуги в структуре современной гостиницы: предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице;

спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах; анимационные и экскурсионные услуги.

25. Wellness-технологии как новое направление в системе гостеприимства.
26. Понятие и типы организационных структур управления гостиничными предприятиями.
27. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице.
28. Линейная, функциональная и линейно-функциональная структуры управления. Основная характеристика, преимущества и недостатки.
29. Дивизионная и матричная структуры управления. Основная характеристика, преимущества и недостатки.
30. Структура целей и планирование деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
31. Характеристика функций и процесса управления гостинично-ресторанным комплексом.
32. Методы и стили управления гостинично-ресторанным комплексом
33. Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса. Функциональная организация основных групп помещений гостиницы.
34. Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса. Содержание помещений гостиницы.
35. Сущность и особенности уборочных работ в гостичном предприятии.
36. Особенности организации помещений гостиницы для людей с дополнительными потребностями.
37. Назначение и структура основных гостиничных служб (отделов). Требования, предъявляемые к персоналу контактных и неконтактных служб.
38. Службы отеля Front Office и их функциональное значение. Общая характеристика.
39. Службы отеля Back Office и их функциональное значение. Общая характеристика.
40. Служба приема и размещения. Основная характеристика и особенности функционирования.
41. Служба питания и ресторанного обслуживания. Основная характеристика и особенности функционирования.
42. Служба номерного фонда. Основная характеристика и особенности функционирования.
43. Отдел конференций и банкетов. Основная характеристика и особенности функционирования.
44. Служба управления человеческими ресурсами. Основная характеристика и особенности функционирования.
45. Отдел закупок. Основная характеристика и особенности функционирования.
46. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Основная характеристика и особенности функционирования.

47. Служба продаж и маркетинга. Основная характеристика и особенности функционирования.
48. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения. Общая характеристика.
49. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения: бронирование номера.
50. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения: заезд, регистрация и размещение гостя.
51. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения: обслуживание гостей во время проживания.
52. Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения: выезд, процедура выписки гостя. Виды и методы оплаты за предоставленные услуги.
53. Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе.
54. Типы объектов общественного питания в гостиницах.
55. Меню объектов общественного питания в гостиницах.
56. Условия предоставления услуг питания гостям: без питания (RO), завтрак (BB), полупансион (HB), полный пансион (FB), все включено (AL), ультра все включено (UAI) и др.
57. Основные виды завтраков.
58. Специальные планы питания. Общая характеристика.
59. Предоставление услуг питания в номерах.
60. Обслуживание банкетов. Кейтеринг в деятельности предприятия питания.
61. Особенности обслуживания гостей в ресторане гостиницы.
62. Методы обслуживания при предоставлении услуг питания.
63. Виды сервиса при предоставлении услуг питания.
64. Мерчендайзинг в деятельности объектов питания в гостиницах.
65. Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии
66. Система найма и отбора персонала в гостиницах.
67. Профессиональное развитие и обучение персонала гостиницы.
68. Современные системы мотивации гостиничного персонала.
69. Особенности профессиональной этики и этикета работников гостинично-ресторанного комплекса.
70. Психологические типы клиентов, особенности коммуникации и взаимодействия с ними.
71. Особенности рекламации в гостинично-ресторанном бизнесе.
72. Программы лояльности как инструмент продаж гостинично-ресторанных услуг.
73. Информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства.
74. Автоматизированные системы управления гостиницами.
75. Технологические инновации в отельном бизнесе.
76. Система управления качеством в деятельности гостиниц и ресторанов.

77. Показатели качества гостинично-ресторанных услуг.
78. Методы измерения качества обслуживания.
79. Внутренние стандарты качества в гостиничном бизнесе.
80. Сертификация и стандартизация гостинично-ресторанных услуг.

Примерный перечень заданий управляемой самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Номер темы	Название темы занятия	Количество часов УСРС лекции/ПЗ	Методическое обеспечение занятия
1	История, современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	-	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
2	Типология и классификация средств размещения	2/	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
3	Модели организации и формы управления гостинично-ресторанным бизнесом	2/	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
4	Гостиничные услуги как основной компонент туристического предложения	/2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
5	Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.	/2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
6	Цели, функции и процесс управления гостинично-ресторанным комплексом.	/2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
7	Материально-техническая база гостинично-ресторанного комплекса	2/	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
8	Основные службы гостиничного предприятия	2/	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
9	Технологический цикл обслуживания гостей в средствах размещения	-	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
10	Особенности предоставления услуг питания в гостиничном комплексе	-	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
11	Методы обслуживания и виды сервиса при предоставлении услуг питания в гостинице	2/2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
12	Управление человеческими ресурсами на предприятии гостиничной индустрии	/2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
13	Работа персонала гостинично-ресторанного комплекса с потребителями	-	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
14	Информационные технологии в сфере индустрии гостеприимства	4/	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
15	Система управления качеством в	/2	Материалы размещены

	деятельности гостиниц и ресторанов		на платформе LMS Moodle
	Всего	14/12	

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения общего высшего образования отводится 46 часов, заочной и заочной (на базе ССО) формы получения общего высшего образования – 118 часов.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- самостоятельная работа в виде решения практических задач в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием учебных занятий;
- углубленное изучение разделов, тем, отдельных вопросов, понятий;
- подготовка к выполнению контрольных работ;
- выполнение курсовых работ;
- подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка сообщений, тематических докладов, информационных материалов и т.д.;
- подготовка отчетов по результатам индивидуальных практических работ;
- работа с учебной, справочной, аналитической и другой литературой;
- работа со статистическими данными;
- составление обзора научной литературы по заданной теме;
- подготовка к сдаче промежуточной аттестации.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущей и промежуточной аттестаций.

Мероприятия *текущей аттестации* проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

- контрольная работа;
- коллоквиум;
- экспресс-опрос на аудиторных занятиях;
- эссе;
- опрос;
- реферат;
- учебное задание – решение практических задач.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится три раза в семестр.

Результаты текущей аттестации за семестр, полученные в ходе проведения мероприятий текущей аттестации, оцениваются отметкой в баллах по десятибалльной шкале и отражаются в ведомости текущей аттестации по учебной дисциплине.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты курсовой работы, экзамена.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
С ДРУГИМИ УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название учебной дисциплины, изучение с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Экономика и управление инвестиционной деятельностью	Кафедра экономики торговли и услуг	Замечаний и предложений нет	

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ»,
(Регистрационный № _____ от _____)
на _____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание
1.		

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления туристической индустрией (протокол № _____ от _____ .20 г.)

Заведующий кафедрой
экономики и управления
туристической индустрией

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета коммерции
и туристической индустрии
