

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.08.2019
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.04 «Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 25.06.2017 г. № 47221).

Разработчик РПД:

к.и.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)



(подпись)

С.С. Баженова

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации


(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: к.ф.н., доцент

(уч. степень, уч. звание)


(подпись)

Н.Д.Алексеева

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.В.04. Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль направленности (профиля)).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Знает: профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу Умеет: организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах Владет: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; типологией разработки стандартов организации	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	Знает: теорию организации обслуживания; цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами ; этапы процесса обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях разных типов и классов Умеет: организовывать осуществлять процесс подготовки к обслуживанию; организовывать, и осуществлять процесс обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; выявлять потребности потребителя Владет: методами выявления потребностей потребителя; приемами обслуживания;	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов

Краткое содержание дисциплины:

Общая характеристика процесса обслуживания. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Потребности и удовлетворение потребностей.

Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Этапы организации обслуживания

Профессиональные технологии в деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания. Основы производственно-технологической деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания.

Технологии подготовки торговых залов предприятия гостеприимства и питания к обслуживанию посетителей. Личная подготовка персонала к работе

Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации.

Особенности работы персонала гостиницы с посетителями. Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями. Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.

Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Требования, предъявляемые к внешнему виду и гигиене персонала гостиниц. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.

Стандарты обслуживания в гостиничном сервисе. Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий. Соблюдение стандартов в гостиницах. Обучение персонала стандартам обслуживания. Методы контроля за выполнением стандартов.

Специальные технологии обслуживания. Техника безопасности при обслуживании посетителей.

Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Сервисный	- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-3. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Знает: профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу Умеет: организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах Владет: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; типологией разработки стандартов организации	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	Знает: теорию организации обслуживания; цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами ; этапы процесса обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях разных типов и классов Умеет: организовывать осуществлять процесс подготовки к обслуживанию; организовывать, и осуществлять процесс обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; выявлять потребности потребителя Владет: методами выявления потребностей потребителя; приемами обслуживания;	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль направленности (профиля)).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 6 семестре, по заочной форме обучения в 6 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Организация гостиничного и ресторанного дела;
- Клиентоориентированные технологии;
- Анимация в индустрии гостеприимства и туризма;
- Организация питания в курортных и гостиничных комплексах

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства;
- Управление рестораном;
- Ресторанный бизнес

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	144 ч
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	62 / 14
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	24 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	38 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	55 / 121
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	55/121
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 9
Промежуточная аттестация	экзамен

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
6 семестр						
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	1	×			Лекция-визуализация
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Человек в сфере гостеприимства	3	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг		×	4		Семинар- дискуссия. Доклады/сообщения студентов
	Самостоятельная работа		×		9	
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 2. Средства размещения как основной элемент индустрии гостеприимства	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения		×	4		Доклады/сообщения студентов, презентации. Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 3. Организация обслуживания в гостиничном комплексе	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3.Прогрессивные технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		×	4		Семинар. Доклады/сообщения студентов. Защита рефератов
	Самостоятельная работа		×		9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 4. Предприятия питания в индустрии гостеприимства	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Классификация предприятий общественного питания		×	4		Семинар. Доклады, сообщения студентов
	Самостоятельная работа		×		9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 5. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5 Способы и технологии обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах гостиниц			6		Семинар. Доклады/сообщения, презентации студентов. Защита творческих заданий/проектов
	Самостоятельная работа		×		9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 6 Подготовка к обслуживанию и организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6. Организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания			4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов. Разбор конкретной ситуации
	Практическое занятие № 7. Обслуживание приемов и банкетов			4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов. Защита творческих заданий/проектов
	Практическое занятие № 8. Особенности обслуживания иностранных туристов			4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Практическое занятие № 9. Профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов. Тестирование по темам
	Самостоятельная работа		×		10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
	ИТОГО за 6 семестр	24	×	38	55	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение, участие в дискуссии	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	20	40
Реферат	допускаются все студенты	1	5	5
Презентация	допускаются все студенты	3	5	15
Творческие задания/проекты, разбор конкретной ситуации	допускаются все студенты	2	5	10
Итого по дисциплине				100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено		

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
6 семестр								
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Человек в сфере гостеприимства	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг		×	1	Семинар-дискуссия. Доклады, сообщения студентов		Доклады/сообщения студентов	
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 2. Средства размещения как основной элемент индустрии гостеприимства	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения		×	1	Семинар. Доклады, сообщения студентов. Тестирование		Тест	
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 3. Организация обслуживания в гостиничном комплексе	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 3. Прогрессивные технологии обслуживания в индустрии гостеприимства		×	1	Семинар. Доклады, сообщения студентов		Доклады, сообщения, презентации студентов.	
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка докладов/сообщений . составление реферата	
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4	Тема 4. Предприятия питания в индустрии гостеприимства	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 4		×	1	Семинар. Доклады,		Доклады,	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
ИПК 4.1-4.4	Классификация предприятий общественного питания				сообщения студентов. Защита рефератов			сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×			10	Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям. Выполнение творческих заданий/проектов	Доклад
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 5. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 5 Способы и технологии обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах гостиниц		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов. Презентации студентов. Защита творческих заданий/проектов			Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям. Выполнение творческих заданий/проектов	Доклад. Разбор конкретной ситуации
ПК-3 ИПК 3.1-3.3 ПК-4 ИПК 4.1-4.4	Тема 6 Подготовка к обслуживанию и организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 6 Организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов			Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×			10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		Тест
	ИТОГО за 6 семестр	6	×	8		121		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение, участие в дискуссии	допускаются все студенты	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	20	40
Реферат	допускаются все студенты	1	10	10
Презентация	допускаются все студенты	2	5	10
Творческие задания/проекты, разбор конкретной ситуации	допускаются все студенты	2	5	10
Итого по дисциплине				100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Нормативно-правовые документы (нормативно-техническая документация)

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (ред. от 03.07.2016) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

2. Правила оказания услуг общественного питания [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 : (с изм. и доп.) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

4. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>.

5. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/415912341>

Основная литература

6. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 535 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.

7. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. по направлению подгот. бакалавров "Технология продукции и организация обществ. питания" / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая под ред. А. Т. Васюковой. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 416 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512131>.

8. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 260800.62 "Технология продукции и орг. обществ. питания" и 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 525 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.

9. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие для экон. вузов и практ. работников рестор. бизнеса / В. Г. Федцов Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей рестор. бизнеса. - 5-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>.

Дополнительная литература

10. Богушева, В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров [Текст] : учеб. пособие / В. И. Богушева ; под общ. ред. А. П. Печенюк. - 5-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 410 с.

11. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2014. - 445 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>.

12. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. В. Лихолетов. - Документ Adobe Acrobat. - СПб. : Интермедия. - 2012. - 4,81 МБ, 218 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

13. Слайд-лекции по дисциплине "Организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания". Тема № 8 "Обслуживание приемов и банкетов» [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостинич. дело"]; сост. С. С. Баженова - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС. - 2015. - 9,88 МБ, 15 с. - CD-ROM.

14. Стельмахович, М. А. Деловая культура для официантов, барменов [Текст] : учеб. пособие / М. А. Стельмахович. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 384 с.

15. Усов, В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] : учебник / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 416 с.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело
2. Сфера услуг: инновации и качество

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы докладов/сообщений

1. Понятие процесса обслуживания. Основные принципы организации процесса обслуживания
2. Основные факторы, влияющие на работу с потребителем в сфере обслуживания
3. Роль и значение деятельности предприятий общественного питания как составляющей сферы услуг
4. Услуги предприятий общественного питания: характерные особенности
5. Основные направления развития предприятий общественного питания в современной России
6. Правовое обеспечение сферы общественного питания
7. Классификация предприятий общественного питания. Критерии классификации
8. Характеристика типов предприятий общественного питания. Критерии внутреннего подразделения
9. Рестораны и их характеристика
10. Понятие и характеристика торговых помещений предприятия общественного питания
11. Столовая посуда и приборы: общая характеристика
12. Критерии выбора столовой посуды и приборов с учетом типа и класса предприятия общественного питания
13. Столовое белье: общая характеристика
14. Критерии выбора столового белья с учетом типа и класса предприятия общественного питания
15. Организационная структура управления и обслуживания ресторана
16. Квалификационные требования и должностные обязанности метрдотеля
17. Общие требования, предъявляемые к официанту
18. Требования к официанту в зависимости от квалификационного разряда
19. Методы организации труда официанта
20. Профессиональные обязанности сомелье.

Примерные темы рефератов

1. Международное право в области индустрии гостеприимства: понятие, сущность, источники
2. Система законодательства Российской Федерации в области индустрии гостеприимства
3. Предпринимательство в сфере общественного питания
4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации
5. Нормативно-правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность
6. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий питания
7. Стандарты ресторанного сервиса
8. Функции общественного питания
9. Особенности организации питания клиентов в гостинице
10. Автоматизированные системы управления ресторанами
11. Ресторанный бизнес в России: современный этап развития
12. Совершенствование системы управления рестораном на основе информационных технологий
13. Особенности формирования организационной структуры предприятия питания
14. Работа компьютерной системы в ресторане
15. Компьютерные системы R-keeper V6; ТРАКТИРЪ: их характеристика и назначение
16. Культура обслуживания на предприятиях питания
17. Континентальный и английский завтрак: история, сравнительная характеристика

18. Методы обслуживания посетителей при организации завтраков, обедов и ужинов в ресторане при гостинице
19. Барное обслуживание в гостинице
20. Французский сервис
21. Виды оборудования, используемые на кухне современного ресторана
22. Законодательная основа защиты прав потребителей при оказании ресторанных услуг
23. Этапы и история развития ресторанного бизнеса в России
25. Характерные особенности договорных отношений туроператоров с предприятиями общественного питания

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов)

1. Человек в сфере гостеприимства
2. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Составить перечень нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность службы питания гостиничного комплекса и дать их краткую характеристику
2. Охарактеризуйте типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения; основные и дополнительные услуги гостиницы
3. Составить характеристику гостиничного хозяйства по плану:
-организационная структура гостиниц
-служба питания
4. Составить классификацию и типологию предприятий питания, охарактеризовать виды услуг питания в гостиничных комплексах
5. Охарактеризуйте варианты и методы обслуживания при предоставлении услуги питания в гостинице
6. Охарактеризуйте современные формы обслуживания на предприятиях питания. Какие правила при обслуживании должен соблюдать официант?
7. Определить критерии классификации банкетов, составить описание видов банкетов
8. Составить описание технологии обслуживания питанием в номерах
9. Опишите алгоритмы подготовки торгового зала и персонала ресторанов и баров к обслуживанию
10. Опишите последовательность операций по обслуживанию посетителей бара, ресторана
11. Дайте описание технологических приемов при обслуживании посетителей кафе, ресторанов, баров
12. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию метрдотеля и дайте их описание с помощью схематичного рисунка
13. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию сомелье и дайте их описание с помощью схематичного рисунка
14. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию официанта и дайте их описание с помощью схематичного рисунка.
15. Охарактеризуйте технологию обслуживания гостей с использованием АСУ
16. Объясните, как бизнес-процесс «Производство» решает задачу оборудования производства агрегатами, ускоряющими и автоматизирующими процессы приготовления пищи; повышения эффективности использования энергоресурсов

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

Задание 1. Тема проекта «Функциональные обязанности менеджера службы питания в гостинице».

Представьте, что вы являетесь менеджером службы питания в гостинице. В его обязанности входит функция планирования и подбора персонала для данной службы отеля. На

новый туристский сезон открыто три вакантные должности: официанта, сомелье и аниматора развлекательных программ. Подготовьте список вопросов для собеседования с кандидатами на эти должности.

Ход работы:

1. Составьте список требований и обязанностей к должностям
2. Ознакомьтесь с требованиями к проведению собеседования
3. Составьте перечень вопросов к каждому кандидату на должность (10 вопросов)
4. Сделайте вывод о главных качествах, предъявляемых к кандидатам на вакантные должности.

*Задание 2:*Разбор конкретной ситуации

1.Разберите ситуацию, в которой вам нужно решить, что необходимо сделать, чтобы гости ресторана остались довольными при обслуживании. Опишите алгоритм своих действий, если вы предположительно занимаете должность официанта/администратора/ управляющего

2.Сфотографируйте или принесите фотографию торгового зала ресторана. Ответьте на вопросы: какие изменения необходимо произвести в зале при расстановке мебели, если в нем планируется провести свадьбу/банкет/молодежную дискотеку? Кто будет осуществлять общее руководство по организации работ в зале?

3.Разделитесь на группы по три человека и разыграйте сюжет: гость/ официант/ администратор. После каждой ролевой игры обсудите и дайте рекомендации по заказу и предложению приобрести более дорогие товары и услуги. Определите, какие управленческие решения необходимо принимать официанту/администратору в процессе обслуживания гостей

4.Представьте, что в ресторане сложилась непредвиденная ситуация: к 21. 00 на кухне начались перебои с продуктами, в том числе отсутствовали заготовки стейка и цыпленка. Гости соответственно начали выражать свое недовольство, что не могут заказать те или иные блюда. Занимая должность официанта/администратора, кому бы вы позвонили/ пошли в первую очередь? Опишите, какие меры необходимо предпринять официанту/администратору, если проблему решить не удастся?

Задание 3 Тема проекта: «Разработка корпоративного стандарта обслуживания гостей ресторана»
Разработайте корпоративный стандарт обслуживания гостей ресторана (кафе, бара) используя знания в области современных технологий и ГОСТов, регулирующих ресторанный деятельность

Задание 4. Тема проекта «Разработка НИР»

Разработайте план научного исследования по темам «Этапы и история развития ресторанного бизнеса в России»; «Национальная кухня и особенности организации обслуживания и питания туристов из разных стран (рассматривается одна страна)»

Индивидуальные (групповые) задания

1. Описать формы и методы информирования потребителя об услугах питания
2. Оформление заявки на проведение банкета
3. Оформление заявки на проведение кофе-брейк
4. Оформление документов для обслуживания иностранных туристов
5. Ведение телефонных переговоров при приеме заказов в службе Room service
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при предоставлении услуги питания в гостиничном номере
7. Технологии выполнения заказов при обслуживании гостей на высшем уровне
8. Выполнение тестовых заданий.
9. Решение проблемных ситуаций (по заданию преподавателя).
10. Решение и составление кроссвордов по отдельным темам занятий

8.1.6. Типовые тестовые задания

1. К услугам, предоставляемым потребителям на предприятиях общественного питания, относятся:

- :услуги по организации досуга
- :информационно-консультативные услуги
- :реализация кулинарной продукции
- :все ответы верны.

2. Услуги общественного питания должны отвечать

- :требованиям безопасности
- :требованиям эргономичности
- :требованиям эстетичности
- :все ответы верны

3. Какие из перечисленных типов предприятий общественного питания

подразделяются также и на классы

- :рестораны
- :бары
- :кафе
- :столовые

4. Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей называется

- :торговый зал
- :вестибюль
- :аванзал
- :банкетный зал

5. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на одно посадочное место

- :1,8 кв.м.
- :2 кв.м.
- :1,6кв.м.
- :0,75кв.м.

6. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания

- :гигиеническим требованиям
- :антропометрическим требованиям
- :физиологическим требованиям
- :все ответы верны

7. К методам обслуживания относятся

- :самообслуживание
- :обслуживание официантами
- :частичное обслуживание официантами
- :все ответы верны

8. Вместимость для ресторанов может составлять

- :от 30 до 300 мест
- :от 50 до 250 мест
- :от 50 до 500 мест
- :от 100 до 500 мест

9. К какому классу относится ресторан, если он соответствует следующим требованиям: эксклюзивность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент оригинальных и фирменных блюд, широкий выбор услуг

- :люкс
- :высший
- :первый
- :второй

10. Коктейль-холлы размещаются

- :в барах класса «люкс»
- :в кафе-барах
- :в ресторанах классов «люкс» и высший
- :при ресторанах в гостиницах

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	25	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

1. Сфера обслуживания как область приложения общественного труда.
2. Понятие процесса обслуживания. Основные принципы организации процесса обслуживания.
3. Факторы, влияющие на работу с потребителем в сфере обслуживания.
4. Роль и значение деятельности предприятий общественного питания как составляющей сферы услуг.
5. Услуги предприятий общественного питания: характерные особенности.
6. Основные направления развития предприятий общественного питания в современной России.
7. Правовое обеспечение сферы общественного питания.
8. Классификация предприятий общественного питания. Критерии классификации.
9. Характеристика типов предприятий общественного питания. Критерии внутреннего подразделения.
10. Рестораны и их характеристика.
11. Понятие и характеристика торговых помещений предприятия общественного питания.
12. Столовая посуда и приборы: общая характеристика.
13. Критерии выбора столовой посуды и приборов с учетом типа и класса предприятия общественного питания.
14. Столовое белье: общая характеристика.

15. Критерии выбора столового белья с учетом типа и класса предприятия общественного питания.
16. Организационная структура управления и обслуживания ресторана.
17. Квалификационные требования и должностные обязанности метрдотеля.
18. Общие требования, предъявляемые к официанту.
19. Требования к официанту в зависимости от квалификационного разряда.
20. Методы организации труда официантов.
21. Обязанности сомелье.
22. Понятие меню. Назначение и принципы составления меню. Виды меню.
23. Эстетические и юридические требования к меню, карте напитков. Оформление.
24. Подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию посетителей: основные элементы.
25. Свето-музыкальное оформление торгового зала.
26. Этапы и организация процесса обслуживания посетителей в торговом зале. Особенности взаимодействия метрдотеля и официантов.
27. Культура обслуживания на предприятиях питания
28. Порядок и организация обслуживания торжеств. Права и обязанности заказчика и исполнителя.
29. Порядок организации и обслуживания торжеств. Права и обязанности заказчика.
30. Организация питания в гостинице
31. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах
32. Порядок и организация обслуживания банкетов.
33. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
34. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
35. Банкет-фуршет.
36. Банкет-коктейль.
37. Банкет-чай.
38. Понятие социально-ориентированного предприятия общественного питания.
39. Организация питания и формы обслуживания на производственных предприятиях.
40. Организация питания и формы обслуживания в учебных заведениях.
41. Требования к предприятиям питания, обслуживающих иностранных туристов.
42. Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов.
43. Способы предоставления услуг питания иностранным туристам.
44. Национальная кухня и особенности организации обслуживания и питания туристов из разных стран (рассматривается одна страна)

Примерный тест для итогового тестирования

(ПК -3: ИПК- 3.1; ИПК- 3.2; ИПК- 3.3)

(ПК – 4: ИПК- 4.1; ИПК- 4.2; ИПК- 4.3; ИПК- 4.4)

1. Кейтеринг как вид ресторанного бизнеса начал формироваться в:
 - конце 1980-х г.
 - начале 1990-х г.
 - конце 19 в.
 - начале 2000-х г.

2. Какие услуги могут предоставить предприятия общественного питания потребителям:
 - реализация кулинарной продукции
 - информационно-консультативные
 - организация обслуживания
 - все ответы верны

3. Сфера обслуживания - область приложения общественного труда, в рамках которой оказываются:

- материальные услуги
- нематериальные услуги
- материальные и нематериальные услуги
- услуги не оказываются

4. Срок реализации блюд, находящихся на мармите, на горячей плите и в емкостях с подогревом для «шведского стола» не должен превышать:

- одного часа
- двух часов
- трех часов
- четырех часов

5. Аванзал **не** является местом:

- местом отдыха
- местом встречи посетителей/ приглашенных
- местом хранения верхней одежды
- местом ожидания свободных столиков в зале ресторана

6. Норма площади на одно посадочное место в ресторане без эстрады составляет:

- 1,8 кв. м.
- 1,5 кв. м.
- 2,5 кв. м.
- 1,3 кв. м.

7. Отличительной чертой банкетного зала от зала для посетителей является:

- проведение эксклюзивного обслуживания всех посетителей
- проведение эксклюзивного обслуживания группы посетителей
- проведение обслуживания всех посетителей
- проведение обслуживания VIP-клиентов

8. В распоряжении официанта должно быть ручников не менее:

- одного
- двух
- трех
- четырех

9. Какой буфет дополнительно оборудуют в ресторанах «люкс» и высшего класса:

- основной буфет
- буфет-хлебрезка
- фруктовый буфет
- кофейный буфет

10. Крючки и вешалки в гардеробе предприятий общественного питания должны располагаться не ниже:

- 1 м от пола
- 1,5 м от пола
- 1,8 м от пола
- 2 м от пола

11. Тарелки располагают в сервантах ресторана стопками:

- по 5-8 шт.
- по 8-10 шт.
- по 10-12 шт.
- по 12-14 шт.

12. Штендер с меню в ресторанах и барах рекомендуется располагать:

- в вестибюле
- в торговом зале
- в аванзале
- в банкетном зале

13. Банкетные столы:

- выше обычных
- выше фуршетных
- ниже обычных
- такие же, как и обычные

14. Основные этапы подготовки предприятия общественного питания к обслуживанию посетителей:

- открытие ресторана
- ежедневная уборка торговых помещений, получение посуды и приборов, расстановка мебели
- прием посетителей, расстановка мебели
- открытие ресторана, прием посетителей

15. На предприятиях ресторанного бизнеса, где обслуживание осуществляется официантами, обязательной является:

- предварительная сервировка столов
- подача счета сразу после заказа
- общение с посетителем на различные темы
- оформление столика как желает посетитель

16. Перед началом рабочего дня метрдотель обязан:

- сервировать столы
- проводить совещания с обслуживающим персоналом
- проверить кассу
- проверить сервизную

17. Обслуживание в ресторане складывается из:

- встреча и размещение посетителей
- встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа
- встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа, расчет
- встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа, подача заказанных блюд и напитков, расчет

18. Прием-это _____

(собрание приглашенных лиц в честь какого-нибудь события)

19. Большой прием бывает:

- обычный
- классический
- французский
- классический и французский

20. Прием типа фуршет проводится обычно:

- в 13 час. дня
- от 17 до 20 час.
- от 20 до 23 час.

- с утра в течении 45мин

21. При обслуживании гостей в кофейном зале официант обязан выполнять следующие правила:

- следить за порядком на столах
- быть вежливым с клиентами
- к концу обслуживания предложить минеральную воду и соки
- все ответы верны

22. Столы для размещения гостей обычно называют буквами:

- П, Т, Е, Ш
- Ц, Д, Л
- Н, А, И
- все ответы верны

23. Особенности банкет-коктейля:

- свободная форма одежды для официантов
- низкие цены на фирменные блюда
- отсутствие строгих правил, наличие в меню большого выбора коктейлей
- самообслуживание

24. В обслуживании банкет-коктейлей принимают участие:

- один официант
- группа специальных официантов
- два официанта
- без официантов

25. Особенность банкета-чая:

- число гостей не более 12 человек
- отсутствие алкогольных напитков
- отсутствие горячих блюд
- все ответы верны

26. Полуфабрикаты, приготовленные на одном предприятии, доставляются к месту конечной обработки, доводятся там до кондиции и подаются при:

- индивидуальном кейтеренге
- разъездном кейтеренге
- розничной продаже
- кейтеренге в помещении

27. За соблюдение техники безопасности на предприятии общественного питания несут ответственность:

- только работники пищеблока, связанные с обслуживанием техники
- каждый работник
- администрация
- бригадир официантов

28. Время для обслуживания гостей на банкете - приеме с полным обслуживанием составляет:

- не менее одного часа
- не более одного часа
- не более 45 – 50 минут
- не менее 1 часа 15 минут

29. Рекомендуемая максимальная длина одного стола на банкете – фуршете:

- не более 10 метров
- не менее 5 метров
- от 10 до 20 метров
- от 3-х до 5 метров

30. К какому типу предприятий относится ресторан с национальной кухней:

- общего типа
- специализированным предприятиям
- комплексным
- ко всем типам

31. Определите последовательность включения блюд в меню ресторана:

- первые блюда, горячие закуски, холодные закуски, фирменные блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки
- сладкие блюда, напитки, холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, фирменные блюда
- фирменные блюда, холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки
- фирменные блюда, первые блюда, горячие закуски, холодные закуски, вторые блюда, сладкие блюда, напитки

32. Какой предел пешеходной доступности установлен для предприятий питания, обслуживающих жилую зону:

- не более 500 метров
- не более 300 метров
- до 1 км
- от 300 до 500 метров

33. Что такое буфет-экспресс:

- способ организации ускоренного обслуживания посетителей в ресторане
- самообслуживание клиентов
- способ организации обслуживания посетителей официантами
- предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления

34. Как осуществляется подача горячих напитков (кофе, чай) на банкете с полным обслуживанием:

- в отдельном зале за общим столом
- в банкетном зале за отдельными столиками
- в банкетном зале за общим столом
- в отдельном зале за столами по 6-12 человек

35. С какими другими методами обслуживания сочетается русский метод обслуживания:

- с французским и английским
- только с французским
- не сочетается ни с каким
- только с английским

36. Какие типы предприятий общественного питания особенно интенсивно развивались в последние годы в России:

- кафе и бары
- рестораны и предприятия быстрого обслуживания
- рестораны и столовые
- столовые и бары

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.