МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

_____ В.В. Палаткин

« 04» апреля 2024г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
педагогических практик и сервисных
индустрий
_____ А.С. Джангазиева

« 04» апреля 2024г.

**Рабочая программа дисциплины
Организация услуг питания в гостиничных комплексах**

Составитель(-и)

**Палагина Мария Юрьевна, ассистент
кафедры ППСИ
Хаджаева Анастасия Андреевна ассистент
кафедры ППСИ
43.03.03. Гостиничное дело**

Направление подготовки /
специальность
Направленность (профиль)
ОПОП

Гостеприимство и ресторанный сервис

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2021

Курс

4

Семестр(ы)

7

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины «Организация услуг питания в гостиничных комплексах» являются: формирование у студентов теоретических и практических знаний в сфере организации услуг питания, предоставляемых на базе гостиничных комплексов.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Организация услуг питания в гостиничных комплексах»:

знакомство с классификацией предприятий питания, технологией организации обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостиничных комплексах;
изучение процесса организации услуг питания, методов обслуживания, условий питания и видов сервиса на предприятиях питания гостиничных комплексов;
формирование знаний и навыков по организации услуг питания на предприятиях индустрии гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Организация услуг питания в гостиничных комплексах» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.Д.06.01) и осваивается в 7 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Технология и организация здорового питания».*

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации питания в гостиничных комплексах;
- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;
- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- способностью к самоорганизации и самообразованию.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»*

- *«Молодежный туризм».*

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) **Общепрофессиональные (ОПК):**

ОПК–3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
(ОПК–3) Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	ИОПК-3.1.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	ИОПК-3.2.1 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	ИОПК-3.3.1
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИОПК-7.1.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИОПК-7.2.1 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы, в том числе 51 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 17 часов – лекции, 34 часа –семинарские занятия), и 57 часов – самостоятельная работа обучающихся. Итоговый контроль знаний – экзамен.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1.	7	2	4			8	Тест

Особенности организации питания в гостиничных комплексах.							
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	7	2	4			8	Эссе, тест.
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	7	3	4			8	Тест, реферат
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	7	2	5			8	Реферат, тест
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	7	2	4			8	Тест
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	7	2	4			8	Эссе, тест.
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	7	2	5			8	Тест, реферат
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-serveise.	7	2	4			9	Реферат, тест
Итого		17	34			57	Экзамен

Таблица 3 – Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		ОПК-3	ОПК-7	
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных	14	+	+	2

комплексах.				
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	14	+	+	2
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	15	+	+	2
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	15	+	+	2
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	14	+	+	2
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	14	+	+	2
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	15	+	+	2
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-servise.	15	+	+	2
Итого:	108			

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.

Особенности организации питания в гостиничных комплексах: особенности организации производства в ресторанах при гостиницах, особенности организации обслуживания в ресторанах при гостиницах, виды рационов питания их краткая характеристика, применяемые формы и методы обслуживания, методы привлечения потребителей

Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.

Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах: рестораны, кафе, поэтажные бары и их специализация, поэтажные буфеты и т.д.

Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.

Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах: структура предприятий, в зависимости от вместимости и категории гостиницы, режим работы, количество мест в залах, оборудование залов

Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля: профессиональные стандарты индустрии питания – квалификационные уровни, требования к персоналу, права, обязанности, профессиональные знания и умения и т.д.

Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.

Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах: меню различных видов завтраков, меню специализированных баров, меню скомплектованных рационов, шведского стола, меню со свободным выбором блюд, меню мини-бара, меню службы room-serve, меню комплиментов и т.д.; принципы составления, особенности оформления

Тема 6. Шведский стол организация и технологии.

Шведский стол организация и технологии: форматы шведского стола, специализированное оборудование для шведского стола, организация, обслуживание, ошибки, экономика шведского стола (лекция сопровождается просмотром видеофильма)

Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.

Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах: документы для организации питания иностранных туристов, особенности организации питания индивидуальных туристов, групп туристов, особенности питания различных народов мира.

Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-serve.

Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-serve: технология обслуживания в номерах, специализированное оборудование для обслуживания в номерах, особенности подачи блюд, уборки использованной посуды при обслуживании в номерах, назначение службы room-serve, оборудование для службы roomserve, помещения для службы roomserve, персонал для службы roomserve и организация его работы, организация обслуживания мини-бара.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о

взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Организация услуг питания в гостиничных комплексах**» составляет 57 час.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков антропологических знаний.

Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	8	Тест
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	8	Эссе, тест.
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	8	Тест, реферат
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	8	Реферат, тест

Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	8	Тест
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	8	Эссе, тест.
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	8	Тест, реферат
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-service.	9	Реферат, тест

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы психологии конфликта; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по дисциплине включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал

лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

как работать над рефератом

1. Продумайте тему своей работы, в общих чертах определите ее содержание, набросайте предварительный план;

2. Составьте список литературы, которую следует прочитать; читая ее, отмечайте и выписывайте все то, что должно быть включено в работу;

3. Разработайте как можно более подробный окончательный план и возле всех пунктов и подпунктов укажите, из какой книги или статьи следует взять необходимый материал;

4. Во вступлении к работе раскройте ее темы;

5. Последовательно раскрывайте все предусмотренные планом вопросы, обосновывайте, разъясняйте основные положения, подкрепляйте их конкретным примером;

6. Проявите свое личное отношение: отразите в работе собственные мысли и чувства;

7. Старайтесь писать грамотно, точно, кратко: разделите текст на абзацы; не допускайте пустословий и повторений.

Требования к написанию эссе.

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения (opinion essay).

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму».

Эссе написано верно, если показано отличное владение знаниями в области управления по следующим пяти критериям:

1. Решение коммуникативной задачи, т.е. содержание отражает все аспекты, указанные в задании; стилевое оформление речи выбрано правильно (соблюдается нейтральный стиль).

2. Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

3. Продемонстрирована отличная лексика, т.е. используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче; практически нет нарушений в использовании лексики.

4. Продемонстрировано умение аргументировать свое мнение, приводить доказательства.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.

2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы

аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Тематические дискуссии, анализ конкретных</i>	<i>Не предусмотрено</i>

		<i>ситуаций</i>	
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>выполнение практических заданий,</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Фронтальный опрос, тематические дискуссии</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-servise.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>выполнение практических заданий,</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды [*LMS Moodle «Электронное образование»*] или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда

Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
5. Электронно-библиотечная система eLibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Организация услуг питания в гостиничных комплексах**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	ОПК-3, ОПК- 7	Тест
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	ОПК-3, ОПК- 7	Эссе
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	ОПК-3, ОПК- 7	тест

Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	ОПК-3, ОПК- 7	Реферат
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	ОПК-3, ОПК- 7	Тест.
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	ОПК-3, ОПК- 7	Эссе
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	ОПК-3, ОПК- 7	Тест
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-servise.	ОПК-3, ОПК- 7	эссе

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7– Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя

3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.

Тестовые задания

1. Какую роль играет питание в общей концепции обслуживания гостей в гостиничном комплексе?

- А) Питание является второстепенной услугой.
- В) Питание служит дополнительным источником дохода для гостиницы.
- С) Питание играет ключевую роль в создании общего впечатления от пребывания гостя.
- D) Питание не влияет на удовлетворенность клиентов.

Ответ: С) Питание играет ключевую роль в создании общего впечатления от пребывания гостя.

2. Какие основные типы предприятий общественного питания обычно присутствуют в гостиницах?

- А) Ресторан, бар, кафе.
- В) Банкетный зал, бистро, кондитерская.
- С) Ресторан, лобби-бар, кафетерий.
- D) Все вышеперечисленное.

Ответ: D) Все вышеперечисленное.

3. Что такое шведский стол (буфет)?

- А) Заведение быстрого питания.
- В) Способ подачи блюд, при котором гости сами выбирают блюда из предложенного ассортимента.
- С) Специальное меню для детей.
- D) Барная стойка с напитками.

Ответ: В) Способ подачи блюд, при котором гости сами выбирают блюда из предложенного ассортимента.

4. Какой тип обслуживания применяется в ресторанах высокой кухни?

- А) Шведский стол.
- В) Обслуживание официантами.
- С) Самообслуживание.
- D) Кофе-брейк.

Ответ: В) Обслуживание официантами.

5. Что включает в себя понятие "room service" в гостинице?

- А) Уборку номера.
- В) Доставка еды и напитков в номер.
- С) Персонал для сопровождения гостей.
- D) Обеспечение безопасности номеров.

Ответ: В) Доставка еды и напитков в номер.

Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.

Примерные темы эссе

1. Типология ресторанов в гостиничных комплексах: особенности и классификация
2. Барные заведения в гостиницах: разнообразие форматов и типов
3. Кафе и кофейни в гостиницах: специфика и особенности
4. Буфеты и системы самообслуживания в гостиничных комплексах

Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.

Тестовые задания

1. Какое блюдо обычно подают на завтрак в европейских гостиницах?

- А) Омлет с беконом.
- В) Супы.
- С) Пицца.
- D) Мюсли с йогуртом.

Ответ: D) Мюсли с йогуртом.

2. Что подразумевает концепция "all inclusive"?

- А) Бесплатные напитки только в определенное время суток.
- В) Только завтраки включены в стоимость проживания.
- С) Полностью бесплатное питание и напитки в течение всего дня.
- D) Оплата за все услуги отдельно.

Ответ: С) Полностью бесплатное питание и напитки в течение всего дня.

3. Какой документ регулирует нормы и стандарты в области общественного питания в гостиницах?

- А) ГОСТы.
- В) СанПиНы.
- С) ISO.
- D) HACCP.

Ответ: А) ГОСТы.

4. Что означает термин "mise en place" в ресторанной индустрии?

- А) Подготовка всех ингредиентов и оборудования перед началом работы.
- В) Методика приготовления пищи.
- С) Оформление стола.
- D) Система учета продуктов.

Ответ: А) Подготовка всех ингредиентов и оборудования перед началом работы.

5. Какие факторы влияют на выбор типа ресторана в гостинице?

- А) Категория гостиницы.
- В) Целевая аудитория.
- С) Местоположение гостиницы.
- D) Все вышеперечисленные факторы.

Ответ: D) Все вышеперечисленные факторы.

Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля

Примерные темы рефератов

1. Организация питания в номерах (Room Service): особенности и значение
2. Банкетные залы и конференц-залы: организация мероприятий и питание
3. Классификация предприятий питания по уровню сервиса и категории гостей
4. Влияние международной классификации гостиниц на типизацию предприятий питания
5. Тематическое питание в гостиницах: тенденции и перспективы развития
6. Экологические и здоровые тренды в питании при гостиничных комплексах

Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах

Тестовые задания

1. Какие существуют основные виды меню в гостиничных комплексах?

- А) Завтрак, обед, ужин.
- В) Дневное меню, вечернее меню.
- С) А-ля карт, табльдот, шведский стол.

- **D)** Детское меню, вегетарианское меню.

Ответ: С) А-ля карт, табльдот, шведский стол.

2. Что такое меню "а-ля карт"?

- **A)** Меню, где гость выбирает каждое блюдо индивидуально из списка предложений.
- **B)** Меню, включающее фиксированный набор блюд без выбора.
- **C)** Меню, которое меняется ежедневно.
- **D)** Меню, состоящее исключительно из десертов.

Ответ: А) Меню, где гость выбирает каждое блюдо индивидуально из списка предложений.

3. Что такое меню "табльдот"?

- **A)** Меню, предлагаемое в формате шведского стола.
- **B)** Фиксированное меню с ограниченным выбором блюд.
- **C)** Меню, составляемое специально для банкетов и торжеств.
- **D)** Меню, предлагающее блюда разных кухонь мира.

Ответ: В) Фиксированное меню с ограниченным выбором блюд.

4. Каковы основные принципы составления меню в гостиницах?

- **A)** Учитывать вкусы и предпочтения большинства гостей.
- **B)** Предлагать широкий выбор блюд разной сложности и стоимости.
- **C)** Включать блюда местной кухни.
- **D)** Все вышеперечисленное.

Ответ: D) Все вышеперечисленное.

5. Какие факторы необходимо учитывать при составлении меню в гостиницах?

- **A)** Время года.
- **B)** Национальность гостей.
- **C)** Тип мероприятия (банкет, свадьба, конференция).
- **D)** Все перечисленные факторы.

Ответ: D) Все перечисленные факторы.

Тема 6. Шведский стол организация и технологии.

Примерные темы эссе

Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.

Тестовые задания

1. Что должно обязательно присутствовать в меню гостиницы высокого класса?

- **A)** Блюда национальной кухни.
- **B)** Экзотические блюда.
- **C)** Диетические блюда.
- **D)** Алкогольные напитки.

Ответ: С) Диетические блюда.

2. Что такое дегустационное меню?

- **A)** Меню, содержащее большое количество блюд.
- **B)** Меню, представляющее несколько небольших порций различных блюд.
- **C)** Меню, рассчитанное на одного человека.
- **D)** Меню, предназначенное для группового заказа.

Ответ: В) Меню, представляющее несколько небольших порций различных блюд.

3. Какие блюда чаще всего включают в детское меню в гостиницах?

- **A)** Жареные блюда.
- **B)** Острые блюда.
- **C)** Легкие и питательные блюда, адаптированные для детского организма.
- **D)** Морепродукты.

Ответ: С) Легкие и питательные блюда, адаптированные для детского организма.

4. Каким должен быть подход к созданию меню для постояльцев с особыми диетическими потребностями?

- А) Ограничивать выбор блюд.
 - В) Исключить возможность выбора блюд.
 - С) Предоставлять альтернативные варианты блюд, соответствующие специальным диетам.
 - D) Не учитывать особые потребности.
- Ответ:** С) Предоставлять альтернативные варианты блюд, соответствующие специальным диетам.

5. Как часто рекомендуется обновлять меню в ресторане гостиницы?

- А) Ежедневно.
- В) Еженедельно.
- С) Один раз в месяц.
- D) По мере необходимости.

Ответ: D) По мере необходимости.

Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-service.

Примерные темы эссе.

1. История возникновения и эволюция формата шведского стола
2. Преимущества и недостатки шведского стола для гостиниц
3. Основные принципы организации шведского стола
4. Технологические инновации в организации шведского стола
5. Меню шведского стола: разнообразие и сезонность

Перечень вопросов и заданий,

выносимых на экзамен:

1. Опишите основные типы предприятий общественного питания, функционирующих в гостиничных комплексах.
2. Что такое "шведский стол"? Каковы его преимущества и недостатки?
3. Объясните концепцию "room service". Какие требования предъявляются к данной услуге?
4. Перечислите основные этапы разработки меню в гостиничном ресторане.
5. Каковы ключевые различия между меню "a la carte" и "table d'hote"? Приведите примеры каждого вида меню.
6. Расскажите об особенностях организации питания на банкете. Что следует учесть при подготовке банкетного зала и меню?
7. Какие документы регулируют нормы и стандарты в области общественного питания в гостиницах?
8. Назовите основные принципы планирования и проектирования помещений для предприятий общественного питания в гостиничных комплексах.
9. Охарактеризуйте процесс контроля качества продуктов и готовых блюд в гостиничных ресторанах.
10. В чем заключается важность учета пожеланий и предпочтений гостей при разработке меню?
11. Приведите примеры инновационных технологий, применяемых в обслуживании гостей в гостиничных ресторанах.
12. Какова роль маркетинга в продвижении услуг питания в гостиничных комплексах?
13. С какими трудностями может столкнуться менеджер ресторана при управлении персоналом? Как их преодолеть?
14. Обсудите значение автоматизации процессов в организации питания в гостиничных комплексах.
15. Почему важно соблюдать санитарно-гигиенические нормы в предприятиях общественного питания? Приведите примеры мер по обеспечению безопасности пищевых продуктов.

16. Дайте определение понятию "mise en place" и объясните его значимость в работе ресторана.
17. Какие факторы влияют на выбор типа ресторана в гостиничном комплексе?
18. Чем отличается обслуживание в ресторанах высокой кухни от обслуживания в обычных ресторанах?
19. Какую роль играют сезонные изменения в формировании меню гостиничного ресторана?
20. Определите основные критерии оценки эффективности работы предприятий общественного питания в гостиничных комплексах.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;				
1	Задание закрытого типа	1. Какую роль играет питание в общей концепции обслуживания гостей в гостиничном комплексе? А) Питание является второстепенной услугой. В) Питание служит дополнительным источником дохода для гостиницы. С) Питание играет ключевую роль в создании общего впечатления от пребывания гостя. Д) Питание не влияет на удовлетворенность клиентов.	С	3 мин.
2		2. Какие основные типы предприятий общественного питания обычно присутствуют в гостиницах? А) Ресторан, бар, кафе. В) Банкетный зал, бистро, кондитерская. С) Ресторан, лобби-бар, кафетерий. Д) Все вышеперечисленное. Ответ: D) Все вышеперечисленное.	Д	3 мин.
3		3. Что такое шведский стол (буфет)? А) Заведение быстрого питания. В) Способ подачи блюд, при котором гости сами выбирают блюда из	В	3 мин.

		предложенного ассортимента. С) Специальное меню для детей. D) Барная стойка с напитками.		
4		4. Какой тип обслуживания применяется в ресторанах высокой кухни? A) Шведский стол. B) Обслуживание официантами. C) Самообслуживание. D) Кофе-брейк.	В	3 мин.
5		5. Что включает в себя понятие "room service" в гостинице? A) Уборку номера. B) Доставка еды и напитков в номер. C) Персонал для сопровождения гостей. D) Обеспечение безопасности номеров.	В	3 мин.
6	Задание открытого типа	6. Какие существуют основные виды меню в гостиничных комплексах?	А-ля карт, табльдот, шведский стол.	3 мин.
7		7. Что такое меню "а-ля карт"?	Меню, где гость выбирает каждое блюдо индивидуально из списка предложений.	3 мин.
8		8. Что такое меню "табльдот"?	Фиксированное меню с ограниченным выбором блюд.	3 мин.
9		Каковы основные принципы составления меню в гостиницах?	Учитывать вкусы и предпочтения большинства гостей. Предлагать широкий выбор блюд разной сложности и стоимости. Включать блюда местной кухни.	3 мин.
10		9. Какие факторы необходимо учитывать при составлении меню в гостиницах?	Время года. Национальность гостей. Тип	3 мин.

			мероприятия (банкет, свадьба, конференция).	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
1	Задание закрытого типа	1. Какое блюдо обычно подают на завтрак в европейских гостиницах? А) Омлет с беконом. В) Супы. С) Пицца. D) Мюсли с йогуртом.	D	3 мин.
2		2. Что подразумевает концепция "all inclusive"? А) Бесплатные напитки только в определенное время суток. В) Только завтраки включены в стоимость проживания. С) Полностью бесплатное питание и напитки в течение всего дня. D) Оплата за все услуги отдельно.	C	3 мин.
3		3. Какой документ регулирует нормы и стандарты в области общественного питания в гостиницах? А) ГОСТы. В) СанПиНы. С) ISO. D) HACCP.	A	3 мин.
4		4. Что означает термин "mise en place" в ресторанной индустрии? А) Подготовка всех ингредиентов и оборудования перед началом работы. В) Методика приготовления пищи. С) Оформление стола. D) Система учета продуктов.	A	3 мин.
5		5. Какие факторы влияют на выбор типа ресторана в гостинице? А) Категория гостиницы. В) Целевая аудитория. С) Местоположение гостиницы. D) Все вышеперечисленные факторы.	D	3 мин.
6	Задание открытого типа	6. Что должно обязательно присутствовать в меню гостиницы высокого класса?	Диетические блюда.	3 мин.
7		7. Что такое дегустационное меню?	Меню, представляющее	3 мин.

			несколько небольших порций различных блюд.	
8		8. Какие блюда чаще всего включают в детское меню в гостиницах?	Легкие и питательные блюда, адаптированные для детского организма.	3 мин.
9		9. Каким должен быть подход к созданию меню для постояльцев с особыми диетическими потребностями?	Предоставлять альтернативные варианты блюд, соответствующие специальным диетам.	3 мин.
10		10. Как часто рекомендуется обновлять меню в ресторане гостиницы?	По мере необходимости.	3 мин.

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
1.3.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5 баллов	10	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Выполнение контрольной работы	2/10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Тестирование по теме № 1	5/6 баллов (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
Блок бонусов				
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие,		

		но не более 3	
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1	
	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2	
Всего			10

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие (два и более)	-2
Не готов к практической части занятия	-4
Пропуск лекций без уважительных причин (за одну лекцию)	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
Ниже 60		

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

- 1) Бредихина О.В., Липатова Л.П., Шалимова Т.А., Черкасова Л.Г. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях общественного питания: Учебное пособие/СПб.: Троицкий мост, 2014.-192с
- 2) Кульнева Н.Г. Введение в технологию продуктов питания: Лабораторный практикум /Кульнева Н.Г., Последова Ю.И., Федорук В.А.-СПб.: Троицкий мост, 2012.-120с.

8.2. дополнительная литература:

- 1) Смирнова И.Р. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник/И.Р.Смирнова, А.Д.Ефремов, Л.А.Толстова, Л.В.Козловская.-СПб.: Троицкий мост, 2011.-232с.
- 2) Вытовтов А. А. Теоретические и практические основы органолептического анализа продуктов питания/ учеб. пособие / А. А. Вытовтов. -СПб.: ГИОРД, 2010. -232 с.
- 3) Востроилов А. В. Основы переработки молока и экспертиза качества молочных продуктов / учеб. пособие/А. В. Востроилов, И. Н. Семенова, К. К. Полянский. —СПб.: ГИОРД, 2010. -512 с.
- 4) Дунец Е.Г. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания: Учебное пособие/Дунец Е.Г., Тамова М.ю., Куликов И.А.-СПб.: Троицкий мост, 2012.-192с.
- 5) Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания // Зайко Г.М., Джум Т.А./ М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013.-560с.
- 6) Позняковский В.М. Безопасность продовольственных товаров (с основами нутрициологии) / Учебник. —М.: ИНФРА-М, 2012. —271 с.

7) Справочник технолога кондитерского производства. Технологии и рецептуры. / Т. К. Апет, З. Н. Пашук. —СПб.: ГИОРД, 2004. -Т. 1. -560с.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. "Консультант студента": [сайт]. - URL:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534504.html>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).