

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 2024 г.

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

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»

Составитель(и)

**Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических
практик и сервисных индустрий
Палагина М.Ю. ассистент кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий**

Согласовано с работодателями:

**Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT
Отель Астрахань;
Корнейченко Н.В. заведующий отделением
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО
«Астраханский государственный
политехнический колледж»
43.03.03 Гостиничное дело**

Направление подготовки /
специальность

Направленность (профиль) /
специализация ОПОП

Квалификация (степень)

Гостеприимство и ресторанный сервис

бакалавр

Форма обучения

Год приёма

Курс

очная

2024

4 (по очной форме)

Семестр(ы)

7 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины «Организация услуг питания в гостиничных комплексах» является: приобретение необходимых теоретических и практических знаний, позволяющих обеспечивать эффективную профессиональную деятельность на гостиничных предприятиях, проводить аналитическую работу по проблематике развития гостиничного бизнеса

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

знакомство с основами индустрии гостеприимства, широким спектром гостиничных услуг и технологий; овладение навыками и умениями рациональной и критической оценки деятельности предприятий гостиничной индустрии, выработки решения проблем в их развитии; приобретение способности использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основой для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

- *Введение в профессию*

Знания: основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Умения: формулирование направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

Навыки: осуществление стратегического контроля деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, определение видов работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):

- *Методы прогнозирования и развития рынка общественного питания.*

деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;

- *способностью к самоорганизации и самообразованию.*

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) Профессиональной (ПК):

ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

ПК-9 Способен осуществлять планирование процессов основного производств а организации питания

ПК-10 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности процессов основного производств а организации питания

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-3	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Осведомленность о программном обеспечении и приложениях для управления услугами (PMS, POS-системы). Понимание технологий онлайн-бронирования, систем управления запасами и аналитических инструментов. Знание цифровых платформ для маркетинга и продвижения услуг.	Умение составлять четкие и понятные спецификации, которые точно отражают предложение услуг. Навыки написания и редактирования текстов, оформления документов	Владение техниками сбора и анализа данных для оценки успеха предлагаемых услуг и их актуальности для клиентов. Владение навыками продвижения услуг через различные каналы
	ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих	Современные технологии и методы оказания услуг (например, онлайн-бронирование, автоматизация процессов). Законодательные и нормативные требования	Использовать современные технологии для повышения эффективности и качества услуг. Применять информационные системы для управления запасами,	Практическими навыками работы с современным оборудованием и программным обеспечением. Компетенциями в области организации и управления услугами.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	безопасности в сфере гостеприимства и общественного питания. Методы оценки качества обслуживания и клиентского опыта. Основные факторы, влияющие на стоимость и доступность услуг.	бронированием и обслуживанием клиентов. Оценивать уровень сервиса и принимать меры по его улучшению на основе анализа данных. Разрабатывать и внедрять стандарты безопасности обслуживания	Способностями к адаптации услуг под потребности клиентов и изменения на рынке. 4. Методиками обеспечения безопасности в процессе оказания услуг
	ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Основы законодательства о защите прав потребителей и условиях оказания услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. 2. Современные технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания, включая адаптацию сервисов для людей с особыми потребностями. 3. Методики проведения анализа потребностей различных групп клиентов. 4. Стандарты и спецификации обслуживания в	Анализировать потребности клиентов и выявлять специфические требования отдельных групп, включая людей с ограниченными возможностями. 2. Разрабатывать идеи и предложения по адаптации и улучшению технологий обслуживания. 3. Взаимодействовать с клиентами для получения обратной связи и понимания их потребностей. 4. Оценивать эффективность предложенных изменений, используя методы мониторинга и	Навыками работы с современными информационными технологическими системами и продуктами, позволяющими реализовывать кастомизированные предложения. 2. Коммуникационными и презентационными навыками для представления своих идей и рекомендаций команде или руководству. 3. Аналитическими навыками, необходимыми для оценки текущих технологий обслуживания и выявления направлений для их улучшения. 4. Методами оценки доступности

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		гостинично-ресторанном бизнесе, включая требования к доступной среде.	анализа клиентского опыта. Владеть:	существующих услуг и разработки мероприятий по их совершенствованию для разных категорий клиентов.
ПК-9	ПК-9.1 Оценивает факторы, влияющие на процессы основного производства организации питания	1. Основы технологии производства: Процессы приготовления пищи, технологии хранения и обработки продуктов. Стандарты и нормы в области производства и обеспечения качества пищи. 2. Факторы, влияющие на производство: Экономические факторы (стоимость сырья, цена на услуги, затраты на труд). Организационные факторы (структура и управление производственными процессами). Технологические факторы (новые технологии и оборудования, автоматизация процессов). Социальные и экологические аспекты (потребительские	Анализировать факторы: Способность проводить анализ влияние различных факторов на процессы производства. Определять ключевые факторы, влияющие на эффективность и качество производства. Оценивать влияние изменений: Умение предсказывать последствия изменений в производственных процессах и ресурсах. Оценка возможного влияния новых технологий или изменений в законодательстве на организацию питания. Разрабатывать рекомендации: Формулирование предложений для улучшения процессов на основе	1. Аналитическими инструментами: Работа с программами и системами для анализа данных (например, Excel, специализированное ПО для анализа производственных процессов). Владение методами и инструментами проведения исследований и анализа данных. 2. Навыками мониторинга и контроля: Умение осуществлять постоянный мониторинг факторов, влияющих на производство, и оценивать их влияние на конечный результат. Способности к документированию и представлению результатов анализа. 3. Коммуникационными навыками: Умение формулировать и презентовать результаты анализа и рекомендации для

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		предпочтения, экологическая устойчивость).	проведенного анализа. Способность адаптировать производственные процессы в зависимости от выявленных факторов.	улучшения производственных процессов команде и руководству. Способности к разработке отчетов и презентаций с использованием визуализации данных.
	ПК-9.2 Разрабатывает планы основного производства организации питания по отдельным видам процессов	1. Основы планирования: • Принципы и методы разработки производственных планов. • Основные виды планов (графики, технологические карты, производственные задания). 2. Технологические процессы: • Знания о технологических процессах, используемых в организации питания (приготовление, упаковка, хранение и доставка блюд). • Стандарты и нормы, регулирующие производство в сфере общественного питания. 3. Ресурсы:	1. Анализировать потребности: • Оценка потребностей организации в производственных мощностях на основе спроса и сезонных факторов. • Умение работать с прогнозами продаж для эффективного планирования. 2. Разрабатывать планы: • Создание детальных планов производства на основе анализа процессов и потребностей. • Составление производственных графиков, учитывающих загрузку оборудования и персонала. 3. Координировать процессы: • Умение организовывать	1. Информационными системами: • Навыки работы с программным обеспечением для планирования (например, ERP-системы, программы управления проектами). • Умение использовать инструменты для мониторинга процессов и управления ресурсами. 2. Аналитическими методами: • Владение методами оценки производственной эффективности (анализ отклонений, план-фактный анализ). • Умение проводить SWOT-анализ или другие методики для оценки текущего состояния процессов. 3. Коммуникационным и навыками:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		- Какие ресурсы (сырьё, оборудование, трудозатраты) необходимы для каждого вида производственного процесса. - Способы оценки и учета доступных ресурсов.	взаимодействие отдельных процессов для достижения общей результативности. - Разработка мер по оптимизации производственных процессов и графиков работы. 4. Оценивать риски: - Выявление потенциальных рисков и проблем, связанных с производственным и процессами, и формирование мер по их минимизации.	- Навыки представления и защиты планов производственного процесса перед руководством и командой. - Умение работать в команде, получать обратную связь и вносить корректировки в планы на основе критики и замечаний.
ПК-10.	ПК-10.1 Осуществляет входной, текущий и итоговый контроль работы основного производства организации питания.	Методы контроля: - Методы входного, текущего и итогового контроля на каждом этапе производственного процесса. - Способы документирования и отчетности по результатам контроля. Показатели качества и эффективности: - Основные показатели, которые используются для оценки работы основного производства (например,	1. Проводить входной контроль: - Проверка качества и соответствия сырья и ингредиентов при их поступлении на предприятия. - Умение применять методы отбора проб и анализов. 2. Осуществлять текущий контроль: - Мониторинг производственных процессов, соблюдения технологий, соблюдения санитарных норм. - Умение выявлять	1. Инструментами контроля: - Владение современными средствами и технологиями для контроля качества (например, лабораторные анализы, системы автоматизированного контроля). - Умение использовать специализированное программное обеспечение для мониторинга и анализа данных. 2. Коммуникационным и навыками: - Навыки эффективного

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		качество продукции, соблюдение технологических процессов, уровень потерь). • Параметры, влияющие на безопасность и комфорт потребления пищи.	отклонения и оперативно реагировать на них.	общения с коллегами и руководством по вопросам контроля и качества продукции. • Способности к предоставлению конструктивной обратной связи и участию в обучении сотрудников по темам контроля качества.
	ПК-10.2 Выявляет и оценивает проблемы в функционировании и системы контроля на основном производстве организации питания	Методы и инструменты анализа: Различные методы и инструменты аналитики для выявления проблем (например, SWOT-анализ, метод Дельфи, диаграммы Исикавы). Показатели, используемые для оценки эффективности системы контроля и выявления отклонений. Типичные проблемы контроля: Распространенные проблемы, возникающие в системах контроля (например, несоответствие сырья, нарушения технологических процессов, человеческий	1. Выявлять проблемы: • Умение проводить анализ данных и результатов контрольной деятельности для выявления отклонений и проблем. • Способность применять методы диагностики для поиска причин проблем в системе контроля. 2. Проводить оценку: • Оценка степени влияния выявленных проблем на качество и безопасность продукции (критичность, частота, влияние на потребителя). • Умение систематизировать и формировать списки выявленных	1. Аналитическими инструментами: • Владение программами и инструментами, которые позволяют собирать, обрабатывать и визуализировать данные (например, Excel, специализированное ПО для анализа процессов). • Умение использовать методы статистического анализа и управления качеством. 2. Коммуникационным и навыками: • Навыки эффективного общения с различными заинтересованными сторонами (менеджментом, персоналом) для обсуждения выявленных проблем и их решений. • Способности к

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		фактор). Способы классификации и их влияние на производственный процесс.	проблем на основе их оценки.	организации и проведению встреч, где обсуждаются результаты оценки и предложения по улучшению.
	ПК-10.3 Использует информационные технологии, применяемые организациями питания, для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы основного производства	1. Основы информационных технологий: • Принципы работы информационных систем и технологий, используемых в организациях питания. • Знания об электронном документообороте и системах управления документацией (например, ERP-системы, POS-системы). 2. Стандарты и регламенты: • Нормативные документы и внутренние регламенты, регулирующие процессы ведения делопроизводства в организациях питания. • Процедуры информационного обеспечения процессов (планирование, учет, контроль).	1. Работать с программным обеспечением: • Умение использовать программные продукты для ведения учета, подготовки и оформления документов, а также анализа данных. • Способность настраивать и администрировать используемое ПО для автоматизации процессов. 2. Вести документацию: • Умение оформлять и хранить документы в соответствии с установленными стандартами и регламентами. • Способность организовывать электронный документооборот и следовать установленным регламентам.	Навыками работы с информационными системами: • Владение навыками использования специализированного программного обеспечения для автоматизации ведения документации и учета (например, 1С, Excel, базы данных). • Владение умениями для настройки и администрирования ПО. 2. Навыками анализа данных: • Умение анализировать информацию, используя статистические методы, для принятия обоснованных управленческих решений. • Навыки работы с отчетами и формами для представления информации. 3. Коммуникационным и навыками: • Умение эффективно

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
				взаимодействовать с коллегами по вопросам, связанным с использованием информационных технологий в рамках работы основного производства. • Способности к предоставлению инструкций и обучению персонала по работе с информационными системами.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	35,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	17
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	17
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	72,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	экзамен – 7 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

для очной формы обучения										
Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемост и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	2		2					9	15	Устный опрос
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	2		2					9	13	Устный опрос Доклад с презентаци ей
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	2		2					9	14	Устный опрос Реферат
Тема 4. Внутриорганизацион ные нормативные документы службы питания отеля.	2		2					9	14	Устный опрос Тестирован ие
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	2		2					9	13	Устный опрос Доклад с презентаци ей
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	2		2					9	13	Устный опрос Реферат
Тема 7. Особенности организации питания иностраннных туристов в гостиницах.	2		2					9	13	Устный опрос Практическ ое задание
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы	3		3					9,2 5	13	Устный опрос Доклад с презентаци

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо ст и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
службы room-servise.										ей
Контроль промежуточной аттестации	0,25									Экзамен
консультации	1									
ИТОГО за семестр:	17		17					72, 75	108	
Итого за весь период	17		17					72, 75	108	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-3	ПК-9	ПК-10		
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	15	+	+	+		3
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	13	+	+	+		3
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	14	+	+	+		3
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	14	+	+	+		3
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	13	+	+	+		3
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	13	+	+	+		3
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	13	+	+	+		3
Тема 8. Обслуживание в номерах.	13	+	+	+		3

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-3	ПК-9	ПК-10		
Организация работы службы room-servise.						
Контроль промежуточной аттестации	0,25					
консультации	1					
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-servise, 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-servise.

Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-servise: технология обслуживания в номерах, специализированное оборудование для обслуживания в номерах, особенности подачи блюд, уборки использованной посуды при обслуживании в номерах, назначение службы

room-servise, оборудование для службы roomservice, помещения для службы roomservice, персонал для службы roomservice и организация его работы, организация обслуживания мини-бара.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

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 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

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 72,75 часа.

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 действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	9	<i>Устный опрос Лабораторная работа</i>
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	9	<i>Устный опрос Доклад с презентацией</i>
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	9	<i>Устный опрос Реферат</i>
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	9	<i>Устный опрос Тестирование</i>
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	9	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	9	<i>Устный опрос Коллоквиум</i>
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	9	<i>Устный опрос Практическое задание</i>
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-service.	9,25	<i>Устный опрос Доклад с презентацией</i>

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 социально-педагогических исследований; 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 курсу 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.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету 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 экзамену. 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

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Письменная работа</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Тематика рефератов и докладов</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Тест</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Письменная работа.</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Коллоквиум.</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Тематика рефератов и докладов</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Особенности организации	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Практическое задание</i>	<i>Не предусмотрено</i>

питания иностранных туристов в гостиницах.			
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-service.	<i>Лекция-диалог</i>	<i>доклад</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 обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников 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 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

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</u> http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем»

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

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 – 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 (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Особенности организации питания в гостиничных комплексах.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i>
Тема 2. Классификация и типизация предприятий питания при гостиничных комплексах.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Доклад с презентацией</i>
Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Реферат</i>
Тема 4. Внутриорганизационные нормативные документы службы питания отеля.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Тестирование</i>
Тема 5. Виды меню. Особенности составления меню в гостиницах.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Доклад с презентацией</i>

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 6. Шведский стол организация и технологии.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Реферат</i>
Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Практическое задание</i>
Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы службы room-service.	ПК-3, ПК-9, ПК-10	<i>Устный опрос</i> <i>Доклад с презентацией</i>

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

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	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

Примерный перечень тем для письменной работы

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите составляющие технологии туристского обслуживания.
(ОТВЕТ: Формирование маршрутов, туров, экскурсионных программ, предоставление основных, дополнительных и сопутствующих услуг составляют технологию туристского обслуживания)
2. Какой вид обслуживания питанием предоставляет гостиница при обслуживании участников съездов и конференций?
(ОТВЕТ: при обслуживании участников съездов и конференций гостиница предоставляет трехразовое питание-завтрак, обед и ужин)
3. Какое обслуживание обеспечивается службой room-service?
(ОТВЕТ: службой room-service предоставляется индивидуальное обслуживание в номере)
4. Перечислите условия питания при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов.
(ОТВЕТ: При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полупансион, только завтрак, все включено, полный пансион)
5. Дайте определение меню «a-la cart».
(ОТВЕТ: меню «a-la cart» - это меню, в котором каждое блюдо указано с ценой, и Вы, исходя из ваших финансовых возможностей и предпочтений можете сделать выбор)

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

Тематика рефератов и докладов

1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека
2. История организации услуг питания.
3. Классификация ПОП

Тема 3. Требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах.

Тест

1. Служба ... — осуществление контроля за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра:

- а) Портъё +
- б) Бронирования
- в) Приема

2. Предприятия, в которых есть условия для переработки сырья, производства полуфабрикатов, обеденной, кулинарной и кондитерской продукции и реализация ее населению:

- а) Доготовочные заведения

б) Заведения, имеющие законченный цикл производства +

в) Заготовочные заведения

3. Согласно санитарным нормам, в организациях общественного питания проводится генеральная уборка и дезинфекция не реже:

а) Одного раза в полгода

б) Одного раза в неделю

в) Одного раза в месяц +

4. Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары:

а) Бар +

б) Столовая

в) Чайная

5. Избирательное извлечение вещества из жидкости или твердого пористого тела жидкостью:

а) Осаждение

б) Эмульгирование

в) Экстракция +

Тема 4. Внутри организационные нормативные документы службы питания отеля.

Примерная тематика самостоятельной работы

1. На основании чего осуществляется реализация туристского продукта согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»?
(ОТВЕТ: Согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", реализация туристского продукта осуществляется на основании договора)
2. Какие туристские предприятия заносятся в государственный реестр?\n(ОТВЕТ: Туристские предприятия, получившие государственную лицензию на международную туристскую деятельность, заносятся в Государственный реестр)
3. Назовите базовые формы, которые включают документ строгой отчетности.
(ОТВЕТ: анкета (форма 1-г), журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-г), счета (формы 3-г и 3-гм), карта гостя (форма 4-г), кассовый отчет (форма 5-г))

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

Вопросы к коллоквиуму:

1. Какие виды завтраков различают?
(ОТВЕТ: завтраки различают нескольких видов: Континентальный завтрак, Расширенный завтрак, Английский завтрак, Американский завтрак, Завтрак с шампанским, Поздний завтрак)
2. Что включает в себя меню комплексного обеда?
(ОТВЕТ: меню комплексного обеда включает в себя холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия)
3. Что входит в меню континентального завтрака?
(ОТВЕТ: в меню континентального завтрака входит Напитки (чай/кофе/молоко/сок); Выпечка; Джем, масло; Нарезка (колбасы/сыры); Кукурузные хлопья/мюсли.)
4. В какое время обычно предлагают завтрак гостиничные рестораны?
(ОТВЕТ: В большинстве отелей время подачи завтраков одинаковое. Постояльцы могут прийти в столовую или ресторан при гостинице с **7:00 до 10:30**. Допускаются незначительные сдвиги в зависимости от специфики отеля. В гостиницах бизнес-профиля постояльцы завтракают пораньше, чем в загородных, где первый прием пищи, наоборот, может быть смещен к 12 часам дня.)
5. Дайте определение понятию «Меню».

(ОТВЕТ: меню -это перечень блюд и напитков, подаваемых в кафе, ресторане или баре)

Тема 6. Шведский стол (организация и технология).

Контрольные вопросы для устного опроса

1. Назовите виды шведского стола.
(ОТВЕТ: **Бранч** – Это особое , специальное предложение шведского стола, которое устраивается по воскресеньям и так называемый "семейный обед"; **Обед-буфет** - Поскольку этот вид приема берет свое начало в Швеции, его называют шведский стол; **Банкет** - В отличие от простого шведского стола предусматривает одновременное обслуживание на предприятии очень большого количества посетителей; **Кейтеринговые мероприятия** - Шведский стол можно сравнить с банкетом. Но устраивается шведский стол не на территории предприятия, а в другом месте например на природе; **Тематические мероприятия** - Организация тематических шведских столов отличается специальными элементами, которые соответствуют тематики мероприятия
2. Перечислите преимущества шведского стола.
(ОТВЕТ: Позволяет обслуживать большое число людей; Позволяет организовать процесс работы, чтобы повара успевали готовить; Предпочтение посетителей знать, какое блюдо они будут есть; Относительно низкая цена – так как не входит работа и чаевые официанта; Выгода - шведский стол - клиенты платят больше, чем съедают)
3. Назовите основные системы питания в отелях, действующие по принципу шведского стола.
(ОТВЕТ: BB (bad and breakfast)-гость кроме проживания получает завтрак; HB (half board, полупансион)- завтрак и ужин; FB (full board, полный пансион) — завтрак, обед и ужин; All inclusive — в классическом понимании это обычно полный пансион (трехразовое питание) плюс неограниченный доступ к местным прохладительным и алкогольным напиткам с начала завтрака до конца ужина
4. От чего зависит ассортимент шведского стола.
(ОТВЕТ: ассортимент шведского стола зависит от формата, предлагаемого гостям)
5. Кто утверждает меню шведского стола?
(ОТВЕТ: меню шведского стола утверждает шеф-повар)

Тема 7. Особенности организации питания иностранных туристов в гостиницах

Практическое задание

Студенты выбирают одну из предложенных тем и описывают организацию работы выбранного бара:

1. Организация работы винного бара.
2. Организация работы коктейль-бара.
3. Организация работы гриль-бара
4. Организация работы пивного бара.
5. Организация работы десертного бара.
6. Организация работы молочного бара.
7. Организация работы салат-бара.
8. Организация работы кофейного бара.
9. Организация работы чайного бара.
10. Организация работы диско-бара.
11. Организация работы спорт-бара.
12. Организация работы суши-бара.

Тема 8. Обслуживание в номерах. Организация работы room-service/ Темы докладов.

1. Улучшение качества и повышение привлекательности гостиничного продукта за счет
2. факторов гигиены и усиления.
3. Современное состояние гостиничного рынка (на примере региона или города).
4. Инновационные процессы в гостиничном бизнесе (на примере инновации на основе технологической или технической доминанты).
5. Управление персоналом на гостиничном предприятии.
6. Технология организации обслуживания в службе номерного фонда средства размещения.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. За что отвечает административная служба?
(ОТВЕТ: административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности)
2. Назовите составляющие технологии туристского обслуживания.
(ОТВЕТ: Формирование маршрутов, туров, экскурсионных программ, предоставление основных, дополнительных и сопутствующих услуг составляют технологию туристского обслуживания)
3. Какой вид обслуживания питанием предоставляет гостиница при обслуживании участников съездов и конференций?
(ОТВЕТ: при обслуживании участников съездов и конференций гостиница предоставляет трехразовое питание-завтрак, обед и ужин)
4. Перечислите условия питания при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов.
(ОТВЕТ: При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полупансион, только завтрак, все включено, полный пансион)
5. Дайте определение меню «a-la cart».
(ОТВЕТ: меню «a-la cart» - это меню, в котором каждое блюдо указано с ценой, и Вы, исходя из ваших финансовых возможностей и предпочтений можете сделать выбор)
6. Какое обслуживание обеспечивается службой room-service?
(ОТВЕТ: службой room-service предоставляется индивидуальное обслуживание в номере)
7. На основании чего осуществляется реализация туристского продукта согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»?
(ОТВЕТ: Согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", реализация туристского продукта осуществляется на основании договора)
8. Какие туристские предприятия заносятся в государственный реестр?
(ОТВЕТ: Туристские предприятия, получившие государственную лицензию на международную туристскую деятельность, заносятся в Государственный реестр)
9. Назовите базовые формы, которые включают документ строгой отчетности.
(ОТВЕТ: анкета (форма 1-г), журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-г), счета (формы 3-г и 3-гм), карта гостя (форма 4-г), кассовый отчет (форма 5-г))
10. Какие виды завтраков различают?
(ОТВЕТ: завтраки различают нескольких видов: Континентальный завтрак, Расширенный завтрак, Английский завтрак, Американский завтрак, Завтрак с шампанским, Поздний завтрак)
11. Что включает в себя меню комплексного обеда?
(ОТВЕТ: меню комплексного обеда включает в себя холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия)
12. Что входит в меню континентального завтрака?

(ОТВЕТ: в меню континентального завтрака входит Напитки (чай/кофе/молоко/сок); Выпечка; Джем, масло; Нарезка (колбасы/сыры); Кукурузные хлопья/мюсли.)

13. В какое время обычно предлагают завтрак гостиничные рестораны?
(ОТВЕТ: В большинстве отелей время подачи завтраков одинаковое. Постояльцы могут прийти в столовую или ресторан при гостинице с **7:00 до 10:30**. Допускаются незначительные сдвиги в зависимости от специфики отеля. В гостиницах бизнес-профиля постояльцы завтракают пораньше, чем в загородных, где первый прием пищи, наоборот, может быть смещен к 12 часам дня.)
14. определение понятию «Меню».
(ОТВЕТ: меню -это перечень блюд и напитков, подаваемых в кафе, ресторане или баре)
15. Дайте определение понятия «VIP — кейтеринг».
(ОТВЕТ: VIP — кейтеринг – это выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров и официантов)
16. Чем занимается служба приема и размещения?
(ОТВЕТ: Эта служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.)
17. Дайте определение понятия «Бар».
(ОТВЕТ: Бар – это предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары)
18. В чем заключается немецкий сервис.
(ОТВЕТ: Немецкий сервис заключается в том, что еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.)
19. Что включает меню комплексного обеда?
(ОТВЕТ: меню комплексного обеда включает в себя холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия)
20. Что означает «Культура обслуживания»?
(ОТВЕТ: Культура обслуживания- это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия и рядом других мероприятий.)

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере				
1.	Задание закрытого типа	Служба ... — осуществление контроля за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра: а) Портъе б) Бронирования в) Приема	А	2
2.		Предприятия, в которых есть	Б	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		условия для переработки сырья, производства полуфабрикатов, обеденной, кулинарной и кондитерской продукции и реализация ее населению: а) Доготовочные заведения б) Заведения, имеющие законченный цикл производства в) Заготовочные заведения		
3.		3. Согласно санитарным нормам, в организациях общественного питания проводится генеральная уборка и дезинфекция не реже: а) Одного раза в полгода б) Одного раза в неделю в) Одного раза в месяц	В	2
4.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары: а) Бар б) Столовая в) Чайная	А Бар	2
5.		Избирательное извлечение вещества из жидкости или твердого пористого тела жидкостью: а) Осаждение б) Эмульгирование в) Экстракция	В	2
6.		Специальный тур, в котором туристом заранее оплачены все возможные предлагаемые в месте посещения услуги и развлечения, называется...	туром «включено все»	3-5
7.		Согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", реализация туристского продукта осуществляется на основании	договора	3-5
8.		Формирование маршрутов, туров, экскурсионных программ, предоставление основных, дополнительных и	технологии туристского обслуживания	3-5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		сопутствующих услуг составляют...		
9.		Туристские предприятия, получившие государственную лицензию на международную туристскую деятельность, заносятся в...	Государственный реестр	3-5
10.		Процесс продажи туристского продукта не включает:	установление характеристик турпродукта	3-5
ПК-9 Способен осуществлять планирование процессов основного производств а организации питания				
ПК-10 Способен обеспечивать ь контроль и оценку эффективности процессов основного производств а организации питания				
11.	Задание закрытого типа	... — выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров и официантов: а) Разъездной кейтеринг б) Общественное питание в) VIP — кейтеринг	В	3-5
12.		Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме: Кафе по контингенту потребителей: а) видео-бар б) кофе-молодежное в) гриль-бар	Б	3-5
13.		Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме: Кафе по ассортименту реализуемой продукции: а) кофе-кондитерская б) гриль-бар в) видео-бар	А	3-5
14.		Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме: Бары по ассортименту реализуемой продукции: а) кофе-молодежное б) гриль-бар в) видео-бар	Б	3-5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
15.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Установите соответствие между понятием и его определением, используемыми в туризме: Бары по специфике обслуживания потребителей: а) видео-бар б) кофе-молодежное в) гриль-бар	А видео-бар	3-5
16.	Задание открытого типа	Физическое или юридическое лицо, выступающее посредником по продаже сформированных туроператором туров, — это...	турагент	3-5
17.		Как называется список предлагаемых блюд и напитков.	меню	3-5
18.		Какая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности?	Административная служба	3-5
19.		Какая служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.	Служба приема и размещения	3-5
20.		При организации	Полупансион, только	3-5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания...	завтрак, все включено, полный пансион	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

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

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i>	3/2	6	
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
Всего			10	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1

Показатель	Балл
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

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

При реализации дисциплины (модуля) 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 (МОДУЛЯ)

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. - 192 с.
- 2) Кульнева Н.Г. Введение в технологию продуктов питания: Лабораторный практикум / Кульнева Н.Г., Последова Ю.И., Федорук В.А. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 120 с.

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. - 232 с.
- 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. - 192 с.
- 5) Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания // Зайко Г.М., Джум Т.А. / М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 560 с.
- 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. - 560 с.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

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

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля) 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. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).