

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

**Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы
гостеприимства и общественного питания**

Составитель(и)

**Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических
практик и сервисных индустрий;
Хаджаева А.А.. ассистент кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий
Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT
Отель Астрахань;**

Согласовано с работодателями:

**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

3 (по очной форме)

Семестр(ы)

5,6 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» являются: ознакомление с основными технологиями управления и обслуживания, используемыми в гостиничной деятельности

1.2. Задачи освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»: изучение особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов; анализ технологических процессов в гостиницах и иных средствах размещения, профессиональных стандартов обслуживания в гостиницах, квалификационных требований к персоналу гостиниц; приобретение способности применять на практике основные технологии обслуживания, правовые и нормативные документы, регламентирующие управление гостиничной деятельностью

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» относится к *обязательной части (Б1.Б.13)* и осваивается в 5,6 семестрах.

- «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» являются знание основы деловой этики и этикета, Начальное понимание того, как работают рекламные кампании и продвижение услуг, навыки креативности и гибкости мышления, способность делать логические выводы и аргументированно отстаивать свою точку зрения.

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

- «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».

Знания:

- специфику экономических отношений в социально-культурной сфере;
- организационно-экономические основы предпринимательства.

Умения:

- использовать методы анализа для выявления состояния и основных тенденций развития, национального и мирового рынка гостиничных услуг;
- проводить расчет и анализировать основные показатели результатов деятельности предприятий.

Навыки и (или) опыт деятельности:

- метода анализа состояния, выявления тенденций и прогнозирования рынка гостиничных услуг на уровне страны и на уровне региона;
- современные подходы к организации и управлению предпринимательской деятельности в гостиничном деле.

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

- «Организация услуг питания в гостиничных комплексах»;

- «Основы анимации в ресторанном сервисе».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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) общеуниверсальной (ых) (ОПК):

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

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

б) профессиональной (ых):

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

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)
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Основные тенденции развития технологий в сфере гостеприимства и общественного питания. Современные информационные системы и технологии, применяемые в данной отрасли (например, CRM-системы, ERP-системы, системы управления гостиницами и ресторанами). Принципы внедрения новых технологий и их влияние на эффективность работы организаций. Методы оценки эффективности использования информационных систем и технологий. Законодательные и нормативные акты, регулирующие использование информационных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания. Источники информации о современных технологиях и тенденциях в индустрии. Основы цифровой трансформации бизнеса. Методы анализа потребностей организации в технологическом обновлении. Возможности автоматизации бизнес-процессов с помощью современных IT-решений.	Анализировать текущие потребности организации в области информационных технологий. Оценивать возможности применения различных технологических решений для повышения эффективности работы организации. Разрабатывать стратегии внедрения новых технологий в организацию. Осуществлять выбор подходящих программных продуктов и оборудования для решения конкретных задач. Проводить оценку экономической	Навыками поиска и анализа информации о новейших разработках в области информационных технологий. Методами проведения аудита текущих IT-ресурсов организации. Умением разрабатывать технические задания для поставщиков IT-услуг. Навыками планирования и контроля процесса внедрения новых технологий. Способность оценивать риски и принимать обоснованные решения относительно внедрения новых технологий.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		Риски и преимущества внедрения инновационных решений.	целесообразность и внедрения тех или иных технологий. Организовывать процесс обучения персонала работе с новыми технологиями. Взаимодействовать с поставщиками ИТ-услуг и консультантами по вопросам выбора и внедрения технологий. Контролировать выполнение проектов по внедрению новых технологий. Решать возникающие проблемы при эксплуатации новых информационных систем. Оценивать результаты внедрения новых технологий и корректировать планы по мере необходимости.	Знаниями в области информационной безопасности и защиты данных. Навыками ведения переговоров с поставщиками и ИТ-услуг. Умениями обучать персонал использованию новых технологий. Навыками мониторинга и оценки результатов внедрения новых технологий. Умение работать с различными программным и продуктами и оборудованием, используемыми в сфере гостеприимства и общественного питания.
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и	Технологические тренды в сфере гостеприимства и общественного питания; Методы поиска и анализа информации; Законодательство и стандарты;	Идентифицировать потребности организации; Оценивать и выбирать подходящие	Методиками поиска и анализа информации; Навыками презентации

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	общественного питания	Экономическая обоснованность внедрения	технологии; Планировать и организовывать внедрение; Обучать персонал; Контролировать и оценивать результат	и убеждения; Управленческими навыками; Практическими навыками работы с технологиями; Коммуникативными навыками
	ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Основные виды ИКТ и программного обеспечения, используемые в сфере гостеприимства и общественного питания; Функциональные возможности этих технологий; Требования к информационной безопасности; Современные тенденции в развитии ИКТ	Работать с основными видами ИКТ и специализированного ПО; Использовать инструменты аналитики и отчетности; Интегрировать разные системы между собой; Решать технические проблемы; Обучать персонал	Навыками работы с конкретными программными продуктами; Компьютерной грамотностью; Аналитическим мышлением; Навыками технического сопровождения; Коммуникативными навыками
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Нормативно-правовую базу; Виды угроз и рисков; Методы предотвращения и минимизации рисков; Принципы оказания первой помощи; Процедуры эвакуации и действий в чрезвычайных ситуациях	Организовывать мероприятия по обеспечению безопасности; Контролировать соблюдение стандартов безопасности; Оказывать первую помощь; Действовать в чрезвычайных ситуациях; Взаимодействовать с	Навыками оперативного реагирования; Лидерскими качествами; Коммуникативными навыками; Практическими навыками оказания первой

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			контролирующим и органами	помощи; Навыками работы с документацией
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Нормативно-правовая база; Стандарты и рекомендации; Требования заинтересованных сторон; Методы и средства обеспечения безопасности; Процедуры расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний	Организовывать и контролировать выполнение требований охраны труда и техники безопасности; Оценивать риски и предотвращать опасные ситуации; Оформлять и вести соответствующую документацию; Оказывать первую помощь пострадавшим; Взаимодействовать с государственным и органами и общественными организациями	Навыками оперативного реагирования; Лидерскими качествами; Коммуникативными навыками; Практическими навыками оказания первой помощи; Навыками работы с документацией
ПК-3	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Современное состояние рынка услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; Современные технологии и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания; Основы стандартизации и сертификации услуг; Процесс формирования спецификации услуг	Анализировать рынок и потребности клиентов; Выбирать и адаптировать современные технологии; Формулировать и описывать услуги; Составлять и согласовывать спецификации; Оценивать и контролировать качество предоставляемых услуг	Инструментами анализа рынка и потребностей клиентов; Навыками работы с современным и технологиями; Методологиями проектирования и описания услуг; Коммуникативными навыками; Навыками

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
				управления изменениями
	ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Современные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания; Требования потребителей к услугам; Нормативно-правовая база и стандарты; Принципы и методы обеспечения безопасности	Применять современные технологии для улучшения качества обслуживания; Соблюдать требования потребителей по срокам, цене и уровню качества; Обеспечить безопасность услуг; Взаимодействовать с клиентами и партнерами; Оценивать и контролировать качество предоставляемых услуг	Навыками работы с современным и технологиями ; Методологией обеспечения качества услуг; Коммуникативными навыками; Практическими навыками обеспечения безопасности; Способностями к адаптации и обучению
	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	Современные технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; Индивидуальные и специальные требования потребителей; Законодательные и нормативные акты; Методы и принципы разработки предложений по улучшению технологий обслуживания	Анализировать текущее состояние технологий обслуживания; Разрабатывать предложения по усовершенствованию технологий обслуживания; Оценивать экономическую эффективность предложений; Взаимодействовать с заинтересованными сторонами; Документировать и презентовать предложения	Навыками анализа и диагностики; Проектировочными навыками; Коммуникативными навыками; Финансовым и расчетами и оценкой; Эмоциональной компетентностью

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 4,4 зачетные единицы (288 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной 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	4,4
Объем дисциплины в академических часах	288
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	98
- занятия лекционного типа, в том числе:	32
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	64
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	2
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	190
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Экзамен –5,6 семестры

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		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 5.										
Тема1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»	4		6					19	28	реферат, тест.
Тема2. «Технологии, обеспечивающие	3		7					19	28	Эссе, тест.

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо- сти, форма промежуточ- ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
развитие индустрии гостеприимства.»										
Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»	3		6					19	29	Реферат, тест
Тема4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»	3		7					19	29	Тест, эссе
Тема5. «Основы производственно- технологической деятельности Средств размещения.»	3		6					19	28	Тест, реферат
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации										Экзамен
ИТОГО за семестр:	16		32					95	144	
Семестр 6.										
Тема6. «Основы навыков обслуживания»	4		6					19	28	Эссе, тест.
Тема7. «Сущность гостиничного продукта»	3		7					19	28	Эссе, тест.
Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»	3		6					19	29	Тест, реферат
Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»	3		7					19	29	Эссе, реферат
Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»	3		6					19	28	Тест, эссе
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации										Экзамен
ИТОГО за семестр:	16		32					95	144	

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		К Р / К П			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
Итого за весь период	32		64					190	288	

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

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК- 1	ОПК- 7	ПК-3		
Тема 1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»	28	+	+	+		3
Тема 2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.»	28	+	+	+		3
Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»	29	+	+	+		3
Тема 4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»	29	+	+	+		3
Тема 5. «Основы производственно- технологической деятельности Средств размещения.»	28	+	+	+		3
Тема 6. «Основы навыков обслуживания»	4	+	+	+		3
Тема 7. «Сущность гостиничного продукта»	3	+	+	+		3
Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»	3	+	+	+		3
Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»	3	+	+	+		3
Тема 10. «Основы управления	3	+	+	+		3

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ОПК-1	ОПК-7	ПК-3		
предприятием размещения»						
Консультации	2	+	+	+		3
промежуточная аттестация по дисциплине	-					
Итого	288					1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания
Современное гостиничное хозяйство в РФ

Тема2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства»

Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства

Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»

Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах.

Основная характеристика туристического гостиничного цикла. Принципы обслуживания клиентов в гостинице. Основные этапы оформления, расселения и обслуживания туристов.

Тема 5. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Функционально-организационная структура гостиницы. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Тема 6. Основы навыков обслуживания

Основные понятия гостеприимства. Основные требования к персоналу в гостиничном бизнесе. Стандарты и правила поведения персонала. Основные правила сервиса.

Тема7. «Сущность гостиничного продукта

Гостиничный продукт. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе. Терминология гостиничного бизнеса. Особенности гостиничных услуг. Внедрение новых услуг на предприятиях размещения. Особенности гостиничного продукта в гостиницах разного типа. Зависимость гостиничного продукта от расположения гостиницы и ее функциональной значимости.

Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»

Современные формы организации гостиничного бизнеса. Особенности функционирования предприятия при договоре франчайзинга. Особенности функционирования предприятия при договоре управления. Независимые гостиничные предприятия.

Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»

Основные направления использования информационных технологий в деятельности средств размещения. Автоматизированные системы управления. Использование АСУ в деятельности предприятия. Критерии выбора АСУ

Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»

Структура управления гостиничным предприятием. Современные организационные структуры. Службы гостиницы, их задачи и взаимодействие. Механизмы решения задач управления в

гостинице. Эффективность управления гостиничным предприятием. Основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы

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.

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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» составляет 190 часов.

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 по организационной работе; действиями 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
Тема1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»	28	реферат, тест.
Тема2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.»	28	Эссе, тест.
Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»	29	Реферат, тест
Тема4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»	29	Тест, эссе
Тема5. «Основы производственно-технологической деятельности Средств размещения.»	28	Тест, реферат
Тема6. «Основы навыков обслуживания»	28	Эссе, тест.
Тема7. «Сущность гостиничного продукта»	28	Эссе, тест.
Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»	29	Тест, реферат
Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности	29	Эссе, реферат

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы» предприятия»	28	реферат, тест.
Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»	28	Тест, эссе

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), 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. Зачет проводится в 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 экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ,

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» 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
Тема1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние,	<i>Обзорная лекция</i>	реферат, тест.	<i>Не предусмотрено</i>

проблемы и перспективы»			
Тема2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»	<i>Обзорная лекция</i>	Реферат, тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. «Основы производственно-технологической деятельности Средств размещения.»	<i>Лекция-диалог</i>	Тест, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. «Основы навыков обслуживания»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема7. «Сущность гостиничного продукта»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, эссе	<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» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» 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

*Наименование современных профессиональных баз данных,
информационных справочных систем*

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 **«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»** проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин 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	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	реферат, тест.
Тема2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Эссе, тест.
Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Реферат, тест
Тема4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Тест, эссе
Тема 5. «Основы производственно-технологической деятельности Средств размещения.»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Тест, реферат
Тема 6. «Основы навыков обслуживания»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Эссе, тест.
Тема7. «Сущность гостиничного продукта»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Эссе, тест.
Тема 8.	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Тест, реферат

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
«Организационные формы функционирования предприятия размещения»		
Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Эссе, реферат
Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3	Тест, 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

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	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 (модулю)

Тема 1. «Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы»

Примерный перечень тем для рефератов

1. Феноминизация гостеприимства
2. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
3. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
4. История и развитие института гостеприимства в России
5. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах

Тема 2. «Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства»

Примерный перечень тем для эссе

1. Маркетинг загрузки гостиницы
2. Стратегия продаж гостиничных услуг
3. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
4. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
5. Системы бронирования размещения

Тема 3. «Классификация гостиниц и других средств размещения»

Примерный перечень тем для рефератов

1. Ритуальное застолье
2. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
3. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
4. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
5. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.

Тема 4. «Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы»

Примерный перечень тестовых заданий

1. **Что такое цикл обслуживания?**
 - а) Совокупность процессов, связанных с приемом заказа от клиента.
 - б) Совокупность всех операций, выполняемых при обслуживании клиентов.
 - в) Совокупность процедур, направленных на подготовку к обслуживанию.
2. **Какие этапы включает процесс обслуживания в ресторане?**
 - а) Встреча гостя, прием заказа, подача блюд, расчет.
 - б) Приготовление пищи, уборка зала, расчет.

с) Подача напитков, уборка стола, встреча гостей.

3. Как называется документ, подтверждающий оплату услуг в ресторане?

а) Счет-фактура.

б) **Чек.**

с) Квитанция.

4. Какой метод организации работы персонала применяется для повышения эффективности обслуживания?

а) **Разделение труда.**

б) Внедрение автоматизированных систем.

с) Повышение квалификации сотрудников.

5. Что является основным критерием качества обслуживания?

а) Скорость выполнения заказов.

б) **Удовлетворенность клиентов.**

с) Количество обслуженных клиентов за смену.

Тема 5. «Основы производственно-технологической деятельности средств размещения»

Примерный перечень тестовых заданий

1. В чем заключается основная цель технологии обслуживания?

а) Максимизация прибыли предприятия.

б) **Обеспечение высокого уровня сервиса и удовлетворения потребностей клиентов.**

с) Минимизация затрат на обслуживание.

2. На каком этапе процесса обслуживания происходит прием заказа у клиента?

а) На первом этапе (встреча гостя).

б) **На втором этапе (подача блюд).**

с) На третьем этапе (расчет).

3. Кто отвечает за организацию работы официантов в ресторане?

а) **Администратор ресторана.**

б) Шеф-повар.

с) Бармен.

4. Для чего используется система бронирования столов в ресторанах?

а) **Для оптимизации рабочего времени персонала.**

б) Для учета количества посетителей.

с) Для предотвращения очередей и обеспечения комфортного размещения гостей.

5. С какой целью проводится дегустация блюд перед подачей их клиентам?

а) Чтобы проверить качество приготовленных блюд.

б) Чтобы определить стоимость блюда.

с) **Чтобы выбрать наиболее привлекательное оформление.**

Тема 6. «Основы навыков обслуживания»

Примерный перечень тем для эссе

1. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
2. Особенности проектирования и сооружения гостиниц
3. Малые отели и мини-гостиницы
4. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
5. Технология обслуживания гостей в гостиницах

Тема 7. «Сущность гостиничного продукта»

Примерный перечень тем для эссе

1. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц
2. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания

3. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
4. Менеджмент гостиничного предприятия
5. Менеджмент ресторанных услуг

Тема 8. «Организационные формы функционирования предприятия размещения»

Примерный перечень тестовых заданий

1. **Что означает термин "фронт-офис"?**
 - a) Отделение банка, занимающееся обслуживанием физических лиц.
 - b) Часть гостиничного комплекса, которая взаимодействует непосредственно с клиентами.**
 - c) Офисные помещения компании, предназначенные для встреч с партнерами.
2. **Какая функция не относится к обязанностям метрдотеля в ресторане?**
 - a) Контроль за работой официантов.
 - b) Составление меню.**
 - c) Прием и размещение гостей.
3. **Что такое "тайный покупатель"?**
 - a) Метод оценки качества обслуживания, когда специально подготовленный человек посещает заведение под видом обычного клиента.**
 - b) Клиент, который заказывает еду на вынос.
 - c) Посетитель, который оставляет анонимное мнение о качестве обслуживания.
4. **Какие документы оформляются при бронировании номера в отеле?**
 - a) Анкета гостя, договор аренды, счет-фактура.
 - b) Заявка на бронь, подтверждение бронирования, чек об оплате.**
 - c) Договор аренды, заявка на бронь, квитанция об оплате.
5. **Какое мероприятие организуется для улучшения взаимодействия между сотрудниками отеля?**
 - a) Корпоративная вечеринка.
 - b) Тренинг по командообразованию.**
 - c) Ежегодная конференция.

Тема 9. «Использование информационных технологий в деятельности предприятия»

Примерный перечень тем для эссе

1. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
2. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
3. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
4. Кадровый менеджмент гостиницы
5. Финансовый менеджмент гостиницы

Тема 10. «Основы управления предприятием размещения»

Примерный перечень тестовых заданий

1. **Что входит в обязанности администратора гостиницы?**
 - a) Управление персоналом, контроль за выполнением стандартов обслуживания, решение конфликтных ситуаций.
 - b) Организация уборки номеров, составление графиков работы персонала, ведение бухгалтерии.
 - c) Подготовка отчетной документации, проведение тренингов для персонала, управление запасами продуктов.
2. **Почему важно проводить регулярную оценку удовлетворенности клиентов?**
 - a) Это помогает выявить слабые места в обслуживании и улучшить работу заведения.
 - b) Это

необходимо для отчетности перед руководством. с) Это позволяет повысить количество положительных отзывов в интернете.

3. **Какой метод управления качеством обслуживания предполагает участие всех сотрудников в процессе улучшения сервиса?** а) Система менеджмента качества ISO 9000. б) Тотальное управление качеством (TQM). с) Бенчмаркинг.
4. **Что такое "дресс-код" в контексте ресторанного бизнеса?** а) Правила поведения персонала во время обслуживания. б) Стандарты внешнего вида сотрудников. с) Униформа для поваров.
5. **Какую роль играет автоматизация в управлении гостиничным бизнесом?** а) Автоматизация позволяет сократить затраты на персонал. б) Автоматизация улучшает взаимодействие между различными отделами гостиницы. с) Автоматизация повышает скорость и точность обработки данных, что ведет к улучшению качества обслуживания.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. История развития общественного питания в цифрах. Их анализ.
2. Роль и место общественного питания в экономике страны.
3. Современное состояние и перспективы развития общественного питания в условиях рыночной экономики.
4. Требования к рациональному размещению сети предприятий питания на территории города. Нормативы развития.
5. Планирование и размещение сети предприятий общественного питания по месту работы.
6. Организация питания в высших и средних специальных учебных заведениях (планирование и размещение).
7. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания. Классификация предприятий общественного питания по торгово-производственной деятельности.
8. Классификация предприятий питания в соответствии с требованиями ГОСТ.
9. Услуги общественного питания.
10. Характеристика услуг питания.
11. Характеристика услуг по изготовлению и реализации кулинарной продукции и кондитерских изделий.
12. Характеристика услуг общественного питания по организации потребления и обслуживания, организации досуга.
13. Характеристика информационно-консультативных услуг общественного питания и прочих услуг.
14. Ресторан – как тип предприятия питания.
15. Бар – как тип предприятия питания.
16. Кафе – как тип предприятия питания.
17. Столовая – как тип предприятия питания.
18. Закусочная – как тип предприятия питания.
19. Сущность и принципы нормирования труда. Разновидности норм труда.
20. Основные направления НОТ.
21. Классификация затрат рабочего времени.
22. Методы нормирования труда.
23. Методы исследования трудовых процессов (ФРВ, хронометраж).
24. Улучшение условий труда – как направление НОТ. Графики выхода на работу. Требования к производственному персоналу.
25. Организация рабочих мест. Сущность и назначения карты организации труда на рабочем месте. Учет, аттестация и рационализация рабочих мест.

26. Особенности организации продовольственного снабжения предприятий питания в современных условиях хозяйствования. Формы поставок, их характеристика.
 27. Классификация тары. Организация тарного хозяйства.
 28. Источники снабжения продовольственными товарами. Их характеристика.
- Преимущества и недостатки.
29. Порядок приема продуктов по количеству и качеству поступившего сырья.
 30. Организация договорных взаимоотношений с поставщиками в новых условиях хозяйствования. Виды договоров.
 31. Организация складского хозяйства. Задачи, организация отпуска товаров на производство.
 32. Оформление отпуска продуктов на производство.
 33. Оперативное планирование работы производства на заготовочных предприятиях.
 34. Оперативное планирование производства предприятия общественного питания, работающего по меню со свободным выбором блюд.
 35. Оперативное планирование работы производства в столовых при промышленных предприятиях и ВУЗах.
 36. Организация выпуска мясных полуфабрикатов в предприятиях питания.
 37. Организация выпуска рыбных полуфабрикатов в предприятиях питания.
 38. Организация работы мясорыбного цеха, характеристика рабочих мест.
 39. Организация производства полуфабрикатов из птицы в предприятиях питания.
 40. Организация выпуска овощных полуфабрикатов в предприятиях общественного питания.
 41. Организация рабочих мест в доготовочном цехе, цехе обработки зелени.
 42. Организация работы кулинарного цеха.
 43. Организация работы горячего цеха. Характеристика рабочих мест.
 44. Требования к организации рабочих мест в холодном цехе. Организация работы хлебопекарни.
 45. Организация работы цеха мучных изделий
 46. Организация производства мучных кондитерских изделий.
 47. Организация работы моечных столовой и кухонной посуды.
 48. Организация работы раздаточных.
 49. Организация работы экспедиции и моечных оборотной тары.
 50. Назначение и характеристика торговых помещений.
 51. Подготовка торгового зала к обслуживанию потребителей в ресторане
 52. Прием и выполнение заказа. Процесс обслуживания, методы и формы обслуживания.
 53. Виды приемов.
 54. Виды меню.
 55. Назначение и принципы составления меню.
 56. Правила и виды сервировки стола.
 57. Характеристика способов подачи блюд.
 58. Приемы переноски подносов, техника переноски тарелок и техника уборки тарелок со стола.
 59. Виды и характеристика столового белья, варианты сворачивания салфеток
 60. Виды и характеристика фарфоровой посуды.
 61. Виды и характеристика посуды (стеклянной).
 62. Виды и характеристика металлической посуды
 63. Виды и характеристика столовых и вспомогательных приборов
 64. Банкет с частичным обслуживанием официантами.
 65. Организация проведения банкета с полным обслуживанием официантами.
 66. Характеристика банкета-чай.

67. Прогрессивные формы обслуживания. Характеристика банкета-коктейль и банкета-фуршет.
68. Обслуживание свадебного банкета и банкета «Новый год».
69. Требования к обслуживающему персоналу.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания				
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	Вопрос: Какие технологии используются для автоматизации обслуживания клиентов? А) Искусственный интеллект (ИИ), чат-боты. Б) Биометрия, Интернет вещей (IoT).	А	3 мин.
2		Вопрос : Что является ключевым аспектом коммуникативных навыков? ○ А) Ясное и вежливое общение с клиентами. ○ Б) Знание иностранных языков, Высокая скорость речи.	А	3 мин.
3		Вопрос: Какая технология позволяет гостям управлять своим пребыванием через мобильное устройство? А) Мобильные приложения. Б) Big Data, Виртуальная реальность (VR).	А	3 мин.
4		Что помогает отелям лучше понимать предпочтения гостей? А) Big Data и аналитика. Б) Роботизация, Биометрия.	А	3 мин.
5		Какая технология обеспечивает умные номера с автоматизированной системой управления? А) Интернет вещей (IoT). Б) Искусственный интеллект (ИИ), В) Виртуальная реальность (VR).	А Интернет вещей (IoT) - обеспечивает умные номера с автоматизированной системой управления	3 мин.
	Задание Комбинированного типа (с выбором и обоснованием ответа)			

6	Задание открытого типа	Вопрос: Что такое эмоциональный интеллект? ○	Способность распознавать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей.	3 мин.
7		Вопрос: Каким образом можно эффективно решать проблемы клиентов?	Быстрая реакция и творческий подход к поиску решений.	3 мин.
8		Вопрос: Почему важна работа в команде? ○	Координация усилий для достижения лучших результатов.	3 мин.
9		Вопрос: Как управление временем влияет на обслуживание клиентов?	Позволяет соблюдать сроки выполнения запросов и поддерживать высокий уровень сервиса.	3 мин.
10		Вопрос: Зачем необходим профессиональный внешний вид?	Создание положительного впечатления и поддержание корпоративного имиджа.	3 мин.

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

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

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ 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	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
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	-
Дополнительный блок				
11.	<i>Экзамен</i>		50	
Всего			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

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

Оценки (модуль)		
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. Котляков В.М. Туризм: природа - культура - путешествия: Пятиязычный словарь. Русский (с краткими дефинициями), английский, французский, испанский, немецкий. - М.: Кодекс, 2013. - 672 с. - (Русское географ. о-во). - ISBN 978-5-904280-33-8: 567-00: 567-00.
2. Ополченев И.И., Управление качеством в сфере услуг: учебник / И. И. Ополченев. - М.: Советский спорт, 2008. - 246 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978-5-9718-0331-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>
3. Ураксеева Д.М. Предпринимательство в туризме: учебно-методическое пособ. для бакалавров и магистрантов экономических специальностей вузов. - Астрахань Астраханский ун-т, 2011. - 124 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0478-8: б.ц., 100-00: б.ц., 100-00.
4. Гельман В.Я. Статистика туризма: учебник для студ. вузов, обучающихся по направлению "Туризм". - М.: Академия, 2010. - 330, [6] с. - (Высш. проф. образование. Балт. акад. туризма и предпринимательства). - ISBN 978-5-7695-6563-2: 513-70: 513-70.

8.2. Дополнительная литература

5. Менеджмент в туризме. Инновации в социально-культурной сфере и туризме: хрестоматия / сост.: С.А. Нажмудинова [и др.]. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2011. - 203 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0481-8: б.ц., 150-00: б.ц., 150-00.
6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: доп. Минобразования России в качестве учеб. пособ. для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования ... "Гостиничный сервис". - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИль). - ISBN 978-5-98281-068-7: 109-10: 109-10.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля):

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.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 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).