

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

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин

«04» апреля 2024г.

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

«04» апреля 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Педагогика профессионального образования»

Составитель(и)

Палаткин В.В., к.культур.н., доцент каф-ры
ППСИ ;

Согласовано с работодателями:

Губа А.Е., генеральный директор ООО
«Комбинат общественного питания»
Ситкова В.Н., генеральный директор
AZIMUT Отель Астрахань;
43.04.03. Гостиничное дело

Направление подготовки /
специальность
Направленность (профиль) /
специализация ОПОП
Квалификация (степень)

«Ресторанный и ивент-сервис»

Форма обучения

магистр

Год приёма

очная

Курс

2024

Семестр(ы)

1 (по очной форме)

1 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Педагогика профессионального образования» являются: формирование у магистрантов теоретических представлений о педагогике профессионального образования как самостоятельной области современного научного знания; формирование умений проектировать и осуществлять педагогический процесс в системе профессионального образования; развитие у обучающихся инновационного стиля профессионально-педагогического мышления; воспитание интереса к профессионально-педагогической деятельности в области гостиничного сервиса

1.2. Задачи освоения дисциплины «Педагогика профессионального образования» являются: осознание принципов современной системы профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования Российской Федерации; усвоение знаний о психологопедагогических закономерностях и специфики развития обучающихся в условиях современной системы профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования; эффективное применение современных технологий образования в осуществлении профессиональной деятельности; формирование навыков применения различных способов взаимодействия между всеми участниками образовательного процесса..

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Педагогика профессионального образования» относится к обязательной части Б1.Б.09. и осваивается в 1 семестре.

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

- «Стратегическое управление гостиничным и ресторанным бизнесом»
- «Технология производства национальных кухонь»

Знания: методов формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания

Умения: работа с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания

Навыки: определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

- «Технология гостиничной анимации»
- «Иностранный язык в профессиональной коммуникации»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

в) общепрофессиональной (ОПК):

ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК – 7	ОПК - 7.1. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.	- Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания	- Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	- Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

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.):	29,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	14
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	78,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося	экзамен – 1 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

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	Л Р	в т.ч. ПП				
Семестр 1.										
Тема 1. Предприятия общественного питания: общие понятия, классификация	5		5					26	36	собеседование контрольная работа индивидуальное творческое задание
Тема 2. Сервисная деятельность предприятий общественного питания	5		5					26	36	собеседование контрольная работа индивидуальное творческое задание
Тема 3. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах	4		4					26,75	34,75	собеседование индивидуальное творческое задание
Консультации	1									
Контроль промежуточной аттестации	0,25									Экзамен
ИТОГО за семестр:	14		14					78,75	108	
Итого за весь период	14		14					78.75	108	

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

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	общее количество компетенций
		ОПК-7	
Тема 1. Предприятия общественного питания: Общие понятия, классификация	36	+	1
Тема 2. Сервисная деятельность предприятий общественного питания	36	+	1
Тема 3. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах	35,75	+	1
Консультации	1		
Контроль промежуточной аттестации	0,25		
Итого	108	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Предприятия общественного питания: общие понятия, классификация. Критерии классификации предприятий питания санаторно-курортных комплексов. Классификация по месторасположению; контингенту обслуживаемых клиентов; ассортименту продукции; вместимости; форме обслуживания; времени функционирования; уровню обслуживания; характеру торговопроизводственной деятельности.

Тема 2. Сервисная деятельность предприятий общественного питания.

Управление персоналом в сфере общественного питания санаторнокурортных комплексов. Условия питания, методы обслуживания и виды сервиса на предприятиях питания санаторнокурортных комплексов. Правила составления меню в санаторно-курортных комплексах.

Тема 3. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах.

Ценовая политика санаториев в сфере общественного питания. Проблемы и перспективы развития предприятий питания в санаторнокурортных комплексах. Формирование предметнопространственной среды помещения общественного питания санаториев.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

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

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

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

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

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

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

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

1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;

- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

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

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

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Педагогика профессионального образования» составляет 78,75 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 профориентационной 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	Формы работы
Тема 1. 1. Организация и техника обслуживания на предприятиях питания санаторнокурортных комплексов	26	письменное домашнее задание
Тема 2. 1. Условия питания, методы обслуживания и виды сервиса на предприятиях питания санаторно-курортных комплексов	26	письменное домашнее задание
Тема 3. 1. Правила составления меню в санаторно-курортных комплексах	26,75	письменное домашнее задание

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 зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет 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 зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

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

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, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

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

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Предприятия общественного питания: Общие понятия, классификация	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 2. Сервисная деятельность предприятий общественного питания	Лекция-диалог	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 3. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах	Обзорная лекция	собеседование, практическая подготовка	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

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

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

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<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 нормы и правила. http://www.consultant.ru

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

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Педагогика профессионального образования» 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
Тема 1,2,3	ОПК-7	собеседование
Тема 1,2,3	ОПК-7	творческое задание
Тема 1,2	ОПК-7	контрольная работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

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

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

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

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

Тема1. Предприятия общественного питания: общие понятия, классификация.

Тема 4. Организация и техника обслуживания на предприятиях питания санаторнокурортных комплексов

Примерный перечень тем домашних работ

Вопросы для самоконтроля

1. Предприятия общественного питания: общие понятия, классификация.
2. Критерии классификации предприятий питания санаторно-курортных комплексов.
3. Условия питания, методы обслуживания и виды сервиса на предприятиях питания санаторнокурортных комплексов.
4. Правила составления меню в санаторно-курортных комплексах.
5. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах.
6. Ценовая политика санаториев в сфере общественного питания.
7. Проблемы и перспективы развития предприятий питания в санаторнокурортных комплексах.
8. Техника обслуживания в ресторане: оформление заказа, встреча посетителей, подача меню и правила приема заказов, сервировка стола, фирменные блюда, столовые приборы и посуда.
9. . Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.
10. Виды сервиса: французский, английский, американский, русский.
11. Правила составления меню в санаторно-курортных комплексах.
12. Виды и характеристика блюд. Функции меню: оценочная, стимулирующая, аналитическая.

Тема2. Сервисная деятельность предприятий общественного питания

Тема 7. Проблемы и перспективы развития предприятий питания в санаторнокурортных комплексах.

Тематика рефератов и докладов.

1. Контроль в общественном питании в России и за рубежом.
2. Реклама на предприятиях общественного питания.
3. Русская кухня: индивидуальность и универсальность.
4. Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов.
5. Роль сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Особенности организации винных погребов ресторанов.
7. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
8. Организация процесса обслуживания потребителей на предприятии
9. Организация процесса обслуживания потребителей на предприятии

Тема3. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах

Примерное тестирование:

1. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах
 - а. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
 - б. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания

- c. Наличие постоянного контингента посетителей
 - d. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
 - e. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
 - f. Особый режим работы
2. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:
- a. Вид гостиничного предприятия
 - b. Класс гостиничного предприятия
 - c. Месторасположение
 - d. Возраст и пол проживающих
 - e. Национальные особенности
 - f. Все вышеперечисленное
3. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:
- a. Служба управления номерным фондом
 - b. Административно-хозяйственная служба
 - c. Коммерческая служба
 - d. Инженерно-техническая служба
 - e. Бизнес-центр
 - f. Служба вспомогательных услуг.

Примерная тематика самостоятельной работы

1. Теоретические основы оказания услуг питания в гостинице
2. Понятия, сущность и классификация предприятий питания в индустрии гостеприимства
3. Требования к услугам питания в гостиничном предприятии
4. Анализ организации питания и обслуживания гостей в ресторане гостиниц.
5. Характеристика производственной деятельности гостиницы
6. Анализ эффективности предприятия питания в гостинице
7. Проектирование услуги питания в отеле.
8. Оценка эффективности предложенной услуги

Примерные вопросы для подготовки к экзамену

Экзамен осуществляется по результатам представления магистрантами результатов самостоятельной работы над диссертационным исследованием.

1. Менеджмент и маркетинг предприятий общественного питания в гостиничных и курортных комплексах.
2. Ценовая политика санаториев в сфере общественного питания.
3. Проблемы и перспективы развития предприятий питания в санаторнокурортных комплексах.
4. Формирование предметнопространственной среды помещения общественного питания санаториев.
5. Организация и техника обслуживания на предприятиях питания санаторнокурортных комплексов.
6. Техника обслуживания в ресторане: оформление заказа, встреча посетителей, подача меню и правила приема заказов, сервировка стола, фирменные блюда, столовые приборы и посуда.
7. Требования к внешнему виду официанта и метрдотеля, правила работы обслуживающего персонала, смена блюд, уборка со стола, расчет и чаевые, «шведский стол», торжественный прием.
8. Техника обслуживания в бистро: специфика бистро, выбор блюд, функции официанта, подача блюд к столу, алкогольные и безалкогольные

- напитки, кофейни, расчет с посетителями, уборка со стола.
9. Техника обслуживания в кафе, закусочных, пиццерии и т.д.
 10. Условия питания, методы обслуживания и виды сервиса на предприятиях питания санаторно-курортных комплексов.
 11. Условия питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, all inclusive. Виды завтраков.
 12. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.
 13. Виды сервиса: французский, английский, американский, русский.
 14. Правила составления меню в санаторно-курортных комплексах.
 15. Виды и характеристика блюд. Функции меню: оценочная, стимулирующая, аналитическая.
 16. Факторы, влияющие на составление меню. Виды меню. Последовательность предложения блюд.
 17. Последовательность перечня напитков в меню. Качественный анализ и оптимизация меню.

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Современное разделение труда объективно требует подготовки будущих рабочих и специалистов по многим профессиям и специальностям, каждая из которых имеет свою специфику, так ли это: а) да + б) нет в) отчасти	а	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Сфера специальной (профессиональной) подготовки человека к труду выступает: а) субъектом профессиональной педагогики б) объектом профессиональной педагогики + в) предметом профессиональной педагогики	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Для «запуска» образовательного процесса должна быть осуществлена ... разработка системы предстоящей образовательной деятельности: а) системная б) практическая в) теоретическая +	в	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответов)	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов Для «запуска» образовательного процесса должна быть осуществлена ... разработка системы предстоящей образовательной деятельности: а) методическая + б) метафорическая в) управленческая	А	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Один из признаков социального института профессионального образования: а) демократия б) идеология + в) независимость	б Идеология — система формально определённых идей, отражающих интересы, воззрения и идеалы конкретных социальных классов, групп или общества в целом.	5
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст и дайте развернутый ответ Одна из базовых функций системы профессионального образования	регулятивная	5
7.	Задание открытого типа (ситуационная задача)	Прочитайте текст и напишите развернутый ответ Одна из базовых функций системы профессионального образования	аксиологическая	5
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование К базовым функциям системы профессионального образования относится(ятся):	воспитательная	8
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование К базовым функциям системы профессионального образования относится(ятся):	Мировоззренческая, инновационная	8
10.	Задание	Прочитайте текст,	специфическая функция	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	открытого типа (с развернутым ответом)	запишите ответ и его обоснование Адаптация учащихся с ограниченными возможностями к социокультурным процессам в обществе:	профессионального образования	

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

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

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

6.	Экзамен	В соответствии с установленными кафедрой критериями		по расписанию
Всего			50	
Итого:			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

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

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

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

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. 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. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ 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, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).