

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.02 Организация обслуживания в сфере общественного
питания**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» являются формирование у студентов знаний и получение навыков по обслуживанию посетителей предприятий общественного питания и практических навыков по их применению, подготовка к приему гостей в ресторанном бизнесе.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	знает основы оценки эффективности деятельности служб, отделов предприятий общественного питания умеет учитывать параметры эффективности деятельности предприятий общественного питания владеет навыками приемами контроля и оценки эффективности деятельности предприятий общественного питания
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает положения по формированию и функционированию системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства умеет применять основы формирования и функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства владеет навыками основами формирования и функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация обслуживания в сфере общественного питания» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Маркетинг и продвижение гостиничного продукта

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Спортивно-оздоровительный сервис

Основы гостиничного бизнеса

Техника и технологии сервисной деятельности

Организация и технология работы гостиничных служб
 Организация работы АХС в гостинице
 Организация деятельности объектов сельского туризма
 Организационно-управленческая практика
 Учебная организационно-управленческая практика
 Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности
 Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Освоение дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
 Преддипломная практика

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
7	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
7	108/3			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Организация обслуживания в сфере общественного питания									
1.1.	Предприятие общественного питания как социально-экономическая система	7	6	2	4		6	Собеседование, Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1	

1.2.	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	7	6	2	4	6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
1.3.	Обслуживание посетителей предприятий общественного питания	7	6	2	4	6		Круглый стол, Собеседование	ПК-1.1, ПК-2.1
1.4.	Современные виды обслуживания	7	6	2	4	6		Реферат, Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1
1.5.	Требования к предприятиям питания при гостинице	7	6	2	4	6	КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
1.6.	Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	7	6	2	4	6		Тест, Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1
1.7.	Организационная деятельность предприятий общественного питания	7	6	2	4	6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест	ПК-1.1, ПК-2.1
1.8.	Особенности обслуживания туристов	7	6	2	4	6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос	ПК-1.1
1.9.	Контроль на предприятиях общественного питания в стране	7	6	2	4	6	КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
Промежуточная аттестация		За							
Итого			108	18	36	54			
Итого			108	18	36	54			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Предприятие общественного питания как социально-экономическая система	Эволюция форм обслуживания: от «советского общепита» к современному ресторанному сервису	2/2
Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	Типология современных форматов: фаст-фуд, фаст-кэжуал, фри-фло, fine dining. Чем отличается организация обслуживания в каждом из них? Тренды в организации обслуживания: фуд-пейринг, открытая кухня, «умное» меню (QR-коды, дополненная реальность), кастомизация блюд.	2/1

Обслуживание посетителей предприятий общественного питания	Этапы обслуживания: резервирование, встреча, размещение, прием заказа, подача блюд и напитков, расчет. Психологические аспекты контакта официанта с гостем. Специфика обслуживания особых групп гостей: детей, людей с инвалидностью, веганов, туристов (языковой барьер).	2/2
Современные виды обслуживания	Виды кейтеринга: офисное питание, выездное обслуживание (банкеты, фуршеты, кофе-брейки), catering на мероприятиях (свадьбы, форумы). Логистика выездного обслуживания: зонирование, расчет персонала и посуды, соблюдение санитарных норм в полевых условиях.	2/1
Требования к предприятиям питания при гостинице	Профессиональная этика работника ресторана: внешний вид, субординация, конфликтология. Особенности обслуживания иностранных туристов и гостей из разных регионов (культурные коды, особенности питания, чаевые)	2/2
Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	Классификация услуг питания по назначению Специфика организации питания в средствах размещения	2/2
Организационная деятельность предприятий общественного питания	Производственно-торговая структура предприятий общественного питания	2/1
Особенности обслуживания туристов	Культурные измерения и сервис Психологическая типология туристов	2/1
Контроль на предприятиях общественного питания в стране	Нормативно-правовая база контроля Виды контроля и субъекты надзора	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Предприятие общественного питания как социально-экономическая система	Проанализируйте меню и концепцию реально существующего заведения. Определите, к какому классу (люкс, высший, первый) оно относится, и соответствует ли набор услуг (музыкальное сопровождение, наличие сомелье, способ подачи) заявленному классу	Пр	4/-/4

Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	Разработайте концепцию «гибридного» формата: заведение, которое днем работает как коворкинг с кофейней, а вечером трансформируется в ресторан с живой музыкой. Опишите, как будет меняться логистика обслуживания в течение дня.	Пр	4/-/4
Обслуживание посетителей предприятий общественного питания	Отработка сложных ситуаций: «гость недоволен блюдом», «гость опаздывает на спектакль и торопит», «гость просит подобрать вино к ужину». Задача — найти алгоритм решения без потери качества.	Пр	4/-/4
Современные виды обслуживания	Рассчитайте необходимое количество персонала (поваров, официантов) и посуды для проведения фуршета на 100 человек с последующей рассадкой на банкет (горячее блюдо).	Пр	4/-/4
Требования к предприятиям питания при гостинице	Решение конфликтных ситуаций методом «HEAT» (Hear, Empathize, Apologize, Take action). Отработка навыка сохранения эмпатии при стрессе.	Пр	4/-/4
Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	Разработка концепции питания для конкретного назначения Расчет потребности в производственных мощностях	Пр	4/-/4
Организационная деятельность предприятий общественного питания	Научиться проектировать рациональную планировку и выявлять «узкие места» в организации производства	Пр	4/-/4
Особенности обслуживания туристов	Кейс «Культурный шок» Ролевая игра «Работа с возражением»	Пр	4/-/4
Контроль на предприятиях общественного питания в стране	Контроль на предприятиях общественного питания в стране	Пр	4/-/4
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Сравнительный анализ стандартов обслуживания в России и одной из европейских стран (Франция, Италия). Выявите ключевые различия в подходе к гостю и регламентации процесса	6

Исследование рынка: приведите 3 примера заведений в вашем городе (или известных сетей), которые успешно внедрили тренд на экологичность (zero waste, ответственное потребление) в сервис.	6
Составление скриптов (речевых модулей) для хостес и официантов на три стандартные ситуации: приветствие, рекомендация фирменного блюда, прощание и приглашение вернуться.	6
Составление тайминга (тайм-листа) для команды кейтеринга на день мероприятия: от погрузки инвентаря до финальной уборки.	6
Создание «Памятки официанта» по работе с гостями из Китая, стран Ближнего Востока и Европы. Основные акценты: табу в общении, особенности сервировки и приема пищи.	6
Сравнительный анализ кейтеринга и ресторанного обслуживания Исследование трендов в специализированном питании	6
Сравнительный анализ организации работы предприятий	6
Создание культурного паспорта Разработка персонализированного сценария	6
Анализ нормативного документа Подготовка аналитической справки	6

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания».

2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания».

3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).

4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)

5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Предприятие общественного питания как социально-экономическая система. Сравнительный анализ стандартов обслуживания в России и одной из европейских стран (Франция, Италия). Выявите ключевые различия в подходе к гостю и регламентации процесса	Л1.13	Л2.6	Л3.18
2	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания. Исследование рынка: приведите 3 примера заведений в вашем городе (или известных сетей), которые успешно внедрили тренд на экологичность (zero waste, ответственное потребление) в сервис.	Л1.13	Л2.12	Л3.9
3	Обслуживание посетителей предприятий общественного питания. Составление скриптов (речевых модулей) для хостес и официантов на три стандартные ситуации: приветствие, рекомендация фирменного блюда, прощание и приглашение вернуться.	Л1.13	Л2.15	Л3.8, Л3.9
4	Современные виды обслуживания. Составление тайминга (тайм-листа) для команды кейтеринга на день мероприятия: от погрузки инвентаря до финальной уборки.	Л1.19	Л2.15	Л3.5
5	Требования к предприятиям питания при гостинице. Создание «Памятки	Л1.17, Л1.20	Л2.16	Л3.15

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-2.1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01							x	
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.02							x	
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.03							x	
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе				x				
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме								x
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x		x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы гостиничного бизнеса					x	x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								x
	Особенности транспортного обслуживания								x
	Проектная работа				x	x			x
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания								x
	Туристские формальности								x
	Учебная организационно-управленческая практика				x				
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме								x

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
7 семестр			
КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		15
КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		15
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
7 семестр			

<p>КТ 1</p>	<p>Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи</p>	<p>15</p>	<p>13-15 - отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует системное видение проблемы, предлагает инновационное, экономически обоснованное и практически реализуемое решение. Анализ глубокий, выводы аргументированы, риски оценены, презентация профессиональна. 10-12 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный</p> <p>студент правильно идентифицирует проблему и предлагает адекватное решение, но анализ неполный, отсутствует оценка альтернатив или слабо проработаны риски. Решение в целом реалистично, но неоптимально. 7-9 -</p> <p>удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть кейса, но анализ поверхностен, решение шаблонно, не учитывает специфику ситуации. Отсутствует экономическое обоснование и оценка рисков. Выводы слабо аргументированы. 0-6 -</p> <p>неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает проблему, не может предложить решение или предлагает нереалистичные меры. Анализ отсутствует или полностью ошибочен.</p>
-------------	--	-----------	--

КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	<p>13-15 - отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий - студент демонстрирует системное видение проблемы, предлагает инновационное, экономически обоснованное и практически реализуемое решение. Анализ глубокий, выводы аргументированы, риски оценены, презентация профессиональна. 10-12 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный студент правильно идентифицирует проблему и предлагает адекватное решение, но анализ неполный, отсутствует оценка альтернатив или слабо проработаны риски. Решение в целом реалистично, но неоптимально. 7-9 - удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть кейса, но анализ поверхностен, решение шаблонно, не учитывает специфику ситуации. Отсутствует экономическое обоснование и оценка рисков. Выводы слабо аргументированы. 0-6 - неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает проблему, не может предложить решение или предлагает нереалистичные меры. Анализ отсутствует или полностью ошибочен.</p>
------	---	----	---

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания»

Задача 1 (Нарушение стандарта подачи)

Ситуация: Официант подал гостям горячее блюдо (степень прожарки medium), но забыл

заменить закусочные приборы на столовые. Гости вынуждены есть основное блюдо закусочными ножами. Посетитель вызывает менеджера.

Вопрос: Оцените действия официанта. Какую компенсацию (помимо замены приборов) может предложить менеджер, чтобы сгладить негативное впечатление и сохранить лояльность гостя?

Задача 2 (Особые пожелания клиента)

Ситуация: В ресторан пришла семья с ребенком, страдающим тяжелой формой аллергии на глютен и лактозу. В меню нет специального раздела, но на кухне есть некоторые безглютеновые продукты. Родители просят приготовить безопасное блюдо.

Вопрос: Каков должен быть алгоритм действий официанта и менеджера? Назовите ключевые зоны риска (перекрестное загрязнение инвентаря, информирование поваров).

Задача 3 (Жалоба на качество блюда)

Ситуация: Гость отказывается платить за стейк, утверждая, что мясо жесткое и пересушено. Официант попробовал блюдо ложкой со стороны гостя и подтвердил, что оно действительно пережарено (хотя повар настаивает на соблюдении технологии). Гость требует убрать блюдо из счета.

Вопрос: Какое решение должен принять менеджер? Опишите процедуру списания блюда и дальнейшей работы с гостем и с поваром.

Задача 4 (Опоздание гостей на банкет)

Ситуация: Забронирован банкетный зал на 20 персон на 19:00. К 19:30 пришли только 12 гостей. Остальные звонят и сообщают, что стоят в пробке и будут только через час. Администрация переживает, что зал простаивает, а горячее может быть испорчено.

Вопрос: Предложите оптимальное решение (коммуникацию с гостями и действия кухни), чтобы сохранить качество блюд и не испортить вечер имениннику.

Задача 5 (Конфликт культур)

Ситуация: В ресторан пришла группа иностранных туристов из страны Юго-Восточной Азии. Гости начали перекладывать еду со своих тарелок в общие блюда для всех, чтобы каждый попробовал. Другие посетители ресторана выражают недовольство, считая это нарушением гигиены.

Вопрос: Как персоналу корректно вмешаться в ситуацию, не оскорбив иностранных гостей и соблюдая санитарные нормы? Предложите формулировку для общения.

10 тестовые задания. Инструкция: выберите один правильный вариант ответа.

1. Какой тип предприятия общественного питания характеризуется наиболее широким ассортиментом блюд сложного приготовления и высоким уровнем обслуживания?

- А. Кафе
- Б. Столовая
- В. Ресторан
- Г. Закусочная

2. К какому методу обслуживания относится подача блюд «в стол» (овощные нарезки, соусы) с последующим самостоятельным порционированием гостями?

- А. Французский сервис
- Б. Русский сервис
- В. Английский сервис
- Г. Европейский сервис

3. Какой документ является основой для расчета потребности в продуктах и определения количества блюд?

- А. Акт проработки
- Б. График выхода на работу
- В. Расчетное меню

Г. Счет для клиента

4. Стол сервируют закусочной и пирожковой тарелкой, прибором для первого блюда, вилкой и ножом. О каком виде обслуживания идет речь?

- А. Банкет за столом
- Б. Завтрак
- В. Обед
- Г. Ужин

5. Какой вид банкета предполагает, что гости едят и пьют стоя, свободно перемещаясь по залу?

- А. Банкет-чай
- Б. Банкет-коктейль
- В. Банкет-фуршет
- Г. Шведский стол

6. При обслуживании официального приема официант должен подавать напитки гостю...

- А. С левой стороны, левой рукой
- Б. С правой стороны, правой рукой
- В. Только с левой стороны, правой рукой
- Г. С любой удобной стороны

7. Какова правильная последовательность подачи блюд?

- А. Холодные закуски → вторые горячие блюда → супы → десерт
- Б. Супы → холодные закуски → горячие закуски → десерт
- В. Холодные закуски → горячие закуски → супы → вторые блюда → десерт
- Г. Десерт → супы → вторые блюда → закуски

8. Кто из персонала ресторана непосредственно встречает и приветствует гостей, провожая их к столу?

- А. Менеджер зала
- Б. Хостес/метрдотель
- В. Сомелье
- Г. Бармен

9. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий» относит «дизайн», «комфортность» и «качество сервиса» к критериям деления ресторанов на:

- А. Типы
- Б. Классы (люкс, высший, первый)
- В. Специализации
- Г. Формы собственности

10. Что из перечисленного относится к выездному обслуживанию?

- А. Доставка пиццы
- Б. Кейтеринг
- В. Шведский стол в отеле
- Г. Кофе-брейк в конференц-зале

10 тем для рефератов

Типология предприятий общественного питания: Сравнительный анализ классов, типов и форматов предприятий согласно ГОСТ и современным рыночным реалиям.

Методы и формы обслуживания потребителей: Традиционные и инновационные подходы в ресторанном сервисе.

Психология и этика профессионального общения: Стандарты поведения персонала и взаимодействие с гостями.

Организация банкетного обслуживания: Специфика подготовки и проведения различных видов банкетов (прием, фуршет, банкет за столом).

Специфика обслуживания в гостиничных комплексах: Интеграция службы питания в структуру гостиничного предприятия .

Организация обслуживания в специализированных заведениях: Особенности работы в кофейнях, пиццериях, столовых, заведениях фаст-фуда.

Современные тенденции в составлении меню: Технология разработки, дизайн и психология восприятия меню.

Организация кейтерингового обслуживания: Особенности выездного обслуживания и его разновидности.

Управление качеством услуг: Показатели качества, стандарты обслуживания и системы контроля на предприятиях питания .

Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте: Специфика оказания услуг питания автотуристам, пассажирам морских и воздушных судов .

Ситуационные задачи по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях питания»

Задание 1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Задание 2

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Задание 3

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Задание 4

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Задание 5

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Задание 6

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите, где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Ершов В. Д., Корчагина Е. И. Технология и организация производства продуктов питания [Электронный ресурс]: слов. основных терминов и понятий. - Санкт-Петербург: ГИОРД, 2016. - 80 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91633>

- Л1.18 Джум Т. А., Ольшанская С. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=368181>
- Л1.17 Джум Т. А., Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2022. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399593>
- Л1.16 Кондрашова Е. В. Организация деятельности туристского предприятия [Электронный ресурс]:учеб.-метод. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Улан-Удэ: ВСГИК, 2020. - 84 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/215366>
- Л1.15 Озерова Т. С. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]:учеб.-метод. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Тольятти: ТГУ, 2017. - 33 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/140112>
- Л1.14 Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 308 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206936>
- Л1.13 Изосимова И. В., Сергачева О. М. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Красноярск: СФУ, 2021. - 172 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/181586>
- Л1.12 Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389772>
- Л1.19 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 416 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277415>
- Л1.11 Гайворонский К. Я., Щеглов Н. Г. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 469 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=388041>
- Л1.10 Большаник П. В. Туристское страноведение [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 241 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=373586>
- Л1.9 Тамова М. Ю., Корнева О. А., Дунец Е. Г., Бугаец Н. А. Современные технологии продукции общественного питания. Особенности проектирования предприятий общественного питания различных типов [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Краснодар: КубГТУ, 2019. - 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167035>
- Л1.20 Агешкина Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 328 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=424274>
- Л1.7 Гайворонский К. Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли [Электронный ресурс]:практикум ; учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 104 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=362110>
- Л1.2 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 183 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1058887>
- Л1.6 Сафронова Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1032196>
- Л1.5 Гончарова Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018. - 174 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=987236>
- Л1.3 Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2013. - 560 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=389895>

Л1.8 Ратушный А. С. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358158>

Л1.4 Сухов Р. И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=991783>

дополнительная

Л2.6 Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358232>

Л2.20 Джум Т. А., Зайко Г. М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2021. - 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398594>

Л2.19 Юдина С. Б. Технология продуктов функционального питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 280 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/212735>

Л2.18 Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398685>

Л2.17 Рождественская Л. Н., Главчева С. И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 179 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=396026>

Л2.1 Давыдкина И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 266 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=899751>

Л2.16 Морозова Н. С., Морозов М. М. Гостиничное дело [Электронный ресурс]:словарь ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 247 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398069>

Л2.2 Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]:практикум ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 144 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=430289>

Л2.14 Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 308 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206936>

Л2.13 Торопова Н. Д. Организация производства на предприятии общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 348 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206630>

Л2.12 Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/195460>

Л2.11 Большаник П. В. Менеджмент в туристских организациях [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 193 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=391733>

Л2.10 Ключевская И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 346 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=390349>

Л2.3 Ратушный А. С., Баранов Б. А. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 241 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1031132>

Л2.4 Овчаров А. О. Экономика туристских предприятий [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 176 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1003233>

Л2.8 Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "Магистр", 2021. - 560 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=387355>

Л2.7 Мрыхина Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 176 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=378407>

Л2.5 Фридман А. М. Экономика предприятия общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 462 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1093158>

Л2.15 Никифорова Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Оренбург: ОГУ, 2019. - 97 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/159933>

Л2.9 Мрыхина Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 417 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=389717>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2012. - 256 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=320585>

Л3.2 Камоза Т. Л., Сафронова Т. Н. Высокотехнологичные производства в общественном питании [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Магистратура. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 96 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1032202>

Л3.3 Васюкова А. Т., Славянский А. А. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358198>

Л3.4 Ботов М. И., Давыдов Д. М., Кирпичников В. П. Электротепловое оборудование индустрии питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 144 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/176893>

Л3.5 Фетискин Н. П. Психология воспитания стрессовосладающего поведения [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2022. - 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=390734>

Л3.6 Маюрникова Л. А., Губаненко Г. А., Кокшаров А. А. ХАССП на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 196 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/186005>

Л3.7 Артемова Е. Н., Власова К. В. Бортовое питание [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 188 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/187599>

Л3.8 Позняковский В. М., Дроздова Т. М., Влощинский П. Е. Физиология питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 432 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/152642>

Л3.9 Сафонова Э. Э., Линич Е. П., Быченкова В. В. Гигиена питания. Основы организации лечебного (диетического) питания [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/165844>

Л3.10 Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания:учеб. пособие для нач. проф. образования. - М.: Академия, 2006. - 272 с.

Л3.11 Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах:учеб. пособие для студентов СПО. - М.: Академия, 2010. - 208 с.

Л3.12 Варивода В. С., Андриянова С. И., Елфимова Ю. М. Организация санаторно-курортного обслуживания:метод. указания к курсовой работе по направлению 43.03.01 "Сервис". - Ставрополь: Секвойя, 2015. - 111 КБ

Л3.13 Елфимова Ю. М., Иволга А. Г. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда:учеб. пособие направления 43.03.01 «Сервис». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 1,46 МБ

ЛЗ.14 Елфимова Ю. М., Михайлова К. Ю., Радишаускас Т. А. Туристский продукт и его продвижение: учеб.-метод. пособие направления 43.04.02 "Туризм" ("Планирование и развитие туризма"). - Ставрополь: Секвойя, 2018. - 920 КБ

ЛЗ.15 Трубина И. А. Особенности технологии производства продуктов питания функциональной направленности: учеб. пособие. - Ставрополь, 2021. - 894 КБ

ЛЗ.16 Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова, А. Р. Байчерова, Д. В. Шлаев ; Ставропольский ГАУ Анализ туристической сферы региона: учеб. пособие для студентов вузов направления 38.03.01 «Экономика». - Ставрополь: АГРУС, 2022. - 1,27 МБ

ЛЗ.17 Елфимова Ю. М., Иволга А. Г., Рязанцев И. И. Организация обслуживания в туристской индустрии: учеб. пособие направления 43.03.02 "Туризм". - Ставрополь: Секвойя, 2022. - 274 КБ

ЛЗ.18 Васюкова А. Т., Ермолаев В. А. Технологическое проектирование предприятий общественного питания. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 150 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=426381>

ЛЗ.19 Ратушный А. С., Баранов Б. А., Элиарова Т. С., Липатова Л. П., Аминов С. С. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 336 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432090>

ЛЗ.20 Фридман А. М. Экономика предприятия общественного питания [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 462 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432273>

ЛЗ.21 Васюкова А. Т., Славянский А. А., Куликов Д. А. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 496 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432089>

ЛЗ.22 Баранов Б. А., Липатова Л. П., Жубрева Т. В., Мясникова Е. Н., Акимова Н. А., Соколов А. Ю., Аминов С. С. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2026. - 303 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=466400>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	База Гарант	https://base.garant.ru/74687276/
2	КонтурНорматив	https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=398958
3	Стандарты обслуживания в ресторане	https://restoplace.cc/blog/uluchshenie-servisa
4	Сайт организации питания сотрудников	https://profpit.ru/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по работе с лекционным материалом

Лекции являются основой теоретической подготовки. Для эффективной работы на лекциях рекомендуется:

Предварительная подготовка. Перед лекцией ознакомьтесь с её темой и планом (см. рабочую программу). Вспомните материал предыдущих лекций, чтобы видеть межтематические связи.

Ведение конспекта. Не старайтесь записывать каждое слово преподавателя. Конспектируйте главное: определения, классификации, формулы, схемы, ключевые выводы. Используйте сокращения и условные обозначения, понятные вам. Оставляйте поля для пометок и дополнений при самостоятельной работе.

Активное слушание. Слушайте лекцию с аналитическим подходом, задавайте себе вопросы: «Почему это важно?», «Как это связано с предыдущим?», «Где это применяется на практике?».

Записывайте возникающие вопросы, чтобы задать их преподавателю. Использование визуальных материалов. Обращайте внимание на презентации, схемы, таблицы – они помогают структурировать материал.

Постобработка. В течение 1-2 дней после лекции перечитайте конспект, дополните его по учебникам, восстановите логику изложения. Это значительно повышает запоминаемость.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия (семинары) направлены на отработку умений и навыков, закрепление теоретического материала. Подготовка к ним включает несколько этапов: Изучение плана занятия. Заранее ознакомьтесь с темой, вопросами для обсуждения и заданиями (см. фонд оценочных средств или рекомендации преподавателя). Теоретическая подготовка. Проработайте конспект лекции по теме и соответствующие разделы учебников. Выпишите ключевые понятия, формулы, классификации.

Выполнение предварительных заданий. Если предусмотрены домашние задания (расчеты, анализ документов, подбор материалов), выполните их письменно. Это основа для работы на занятии.

Активное участие. На занятии участвуйте в дискуссиях, задавайте вопросы, предлагайте свои варианты решений. Выполняйте задания в группе или индивидуально. Фиксация результатов. Записывайте выводы, правильные решения, ценные замечания преподавателя и коллег для последующего использования.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (СРС) является ключевым элементом освоения дисциплины. Она включает подготовку к лекциям и практическим занятиям, выполнение рефератов, решение кейсов, подготовку к тестированию.

Работа с учебной литературой

Используйте основную и дополнительную литературу, рекомендованную в рабочей программе.

При изучении материала старайтесь выделять главное, составлять схемы, таблицы, логические связи.

Обращайтесь к нормативным документам (ГОСТы, СанПиНы, законы) – они являются базой для профессиональной деятельности.

Применяйте профессиональные интернет-ресурсы и отраслевые журналы для знакомства с современными трендами и практиками.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	300/ИТ Ф 301/ИТ Ф	<p>Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система АКГ (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: стол – 1 шт., стулья - 16 шт., ноутбук Acer – 1шт., принтер Canon – 1 шт., плазменная панель Panasonic – 4 шт., моноблок iMac – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
--	--	----------------------------------	--

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Павленко Ирина Геннадьевна

Рецензенты

_____ доц. , кэн Сериков С.С.

_____ доц. , кэн Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в сфере общественного питания» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____