

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет высшего образования»

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.08.04 Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания
Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ
« 14 » 04 20 20 г.

_____ / Киселева /

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой _____ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Сервисология, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе

Последующие дисциплины по связям компетенций: Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Управление качеством в сервисе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

продажи билетов, и иными сторонними организациями.			
--	--	--	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПК УВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПК УВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПК УВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	72.4/2.01
Занятия лекционного типа	28/0.78
Занятия семинарского типа	42/1.17
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	59.6/1.66
Промежуточная аттестация	48/1.33
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз

Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	180
Зачетные единицы	5

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	150.6/4.18
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	180
Зачетные единицы	5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
1.	Концептуальные основы организации питания	10	12			20	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	18	30			39.6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3
	Контроль	48					
	Итого	28	42	0.4	2	59.6	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Концептуальные основы организации питания	2	4			60.6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	6	8			90	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3
	Контроль	7					
	Итого	8	12	0.4	2	150.6	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Концептуальные основы организации питания	лекция	Услуги питания и их роль в индустрии гостеприимства
		лекция	Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания
		лекция	Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания
		лекция	Информационное обеспечение процес-са обслуживания
		лекция	Характеристика и оснащение помеще-ний для посетителей
		лекция	Технологические процессы приготовления кулинарной продукции
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	лекция	Основы организации работы предприятий питания в местах проживания туристов
		лекция	Организация торгово-технологического процесса в предприятиях питания туристов.
		лекция	Организация питания туристов на транспорте

		лекция	Культура ресторанного сервиса при обслуживании туристов в средствах размещения
		лекция	Русская кухня: её индивидуальность и универсальность
		лекция	Иностранный туризм. Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Концептуальные основы организации питания	практическое занятие	Услуги питания и их роль в индустрии гостеприимства
		практическое занятие	Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания
		практическое занятие	Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания
		практическое занятие	Информационное обеспечение процес-са обслуживания
		практическое занятие	Характеристика и оснащение помеще-ний для посетителей
		практическое занятие	Технологические процессы приготовления кулинарной продукции
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	практическое занятие	Основы организации работы предприятий питания в местах проживания туристов
		практическое занятие	Организация торгово -технологического процесса в предприятиях питания туристов.
		практическое занятие	Организация питания туристов на транспорте
		практическое занятие	Культура ресторанного сервиса при обслуживании туристов в средствах размещения
		практическое занятие	Русская кухня: её индивидуальность и универсальность
		практическое занятие	Иностранный туризм. Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

(включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Концептуальные основы организации питания	- подготовка доклада - тестирование
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для академического бакалавриата / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9911-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/43735>

2. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание : учебное пособие для академического бакалавриата / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-05141-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441158>

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/427592>

Дополнительная литература

1. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для прикладного бакалавриата / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 179 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07286-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437672>

2. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для прикладного бакалавриата / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 268 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07125-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437707>

3. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для бакалавриата и магистратуры / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 695 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10631-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430950>

4. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10388-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/429887>

Литература для самостоятельного изучения

1. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10388-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/429887>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. 1С: Предприятие 8. Общепит
4. 1С-Рарус: Управление рестораном, редакция 3
5. 1С: Предприятие 8. Рецептурник (кафе)
6. 1С: Предприятие 8. Рецептурник (мучные и кондитерские изделия)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ Лабораторное оборудование
---	--

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Владеть (иметь навыки)		
		Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с	Пороговый	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с

туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.		потребностей туристов.	нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Базовый	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Повышенный	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-	Пороговый	ПК УВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПК УВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПК УВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.

экскурсионного обслуживания.				
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Базовый	ПК УВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	Повышенный	ПК УВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.	ПК УВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПК УВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Концептуальные основы организации питания	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	Устный опрос, тестирование, доклад	Экзамен
2.	Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК1 ПК УВ-2 ИДК2 ПК УВ-2 ИДК3	Устный опрос, тестирование, доклад	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------

<p>Концептуальные основы организации питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице. 2. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд. 3. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания. 4. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания. 5. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания. 6. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту. 7. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания. 8. Классификация услуг общественного питания. 9. Требования к предприятиям питания различных типов и классов. 10. Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания. 11. Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков. 12. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков. 13. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания. 14. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
<p>Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 15. Особенности организации и порядок обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на предприятиях питания. 16. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания. 17. Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок оформления заказов и обслуживания торжеств на предприятиях питания. 18. Особенности организации приема по типу «Фуршет», варианты сервировки столов, подачи горячих закусок, вторых блюд, десерта и горячих напитков. 19. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания. 20. Банкет – коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта. 21. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания. 22. Характеристика и оснащение помещений для посетителей на предприятиях питания.

23. Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.
24. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.
25. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.
26. Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.
27. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
28. Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.
29. Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице. Система Room Service
30. Характеристика посуды и приборов для приготовления пищи; емкость и размеры посуды, используемой на предприятиях питания.
31. Подготовка помещений для посетителей, столового белья и посуды к обслуживанию на предприятиях питания.
32. Особенности кухни и обслуживания на предприятиях питания туристов из Европы, Скандинавии, Балкан.
33. Организация обслуживания праздничных тематических вечеров и торжеств, в том числе свадебных банкетов на предприятиях питания.
34. Виды и последовательность предварительной сервировки столов в зависимости от характеристики обслуживания.
35. Организация обслуживания на предприятиях питания и в номерах гостиниц иностранных туристов.
36. Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей предприятий питания.
37. Особенности составления меню и обслуживания туристов из республик Российской Федерации и стран ближнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.
38. Общие требования к услугам предприятий питания.
39. Планирование работы в барах. Формы производства продукции, обслуживания и расчетов с посетителями.
40. Основные способы (французский, русский, английский, американский) и последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях питания.
41. Комбинированные банкеты, особенности организации их обслуживания.

	<p>42. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Африки, Америки, Австралии и Океании.</p> <p>43. Информационное обеспечение процесса обслуживания.</p> <p>44. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Ближнего Востока, Южной и Юго-Восточной Азии.</p> <p>45. Виды туризма. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.</p> <p>46. Особенности организации питания и обслуживания в местах массового отдыха, туристов в пути следования на различных видах транспорта.</p>
--	---

Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Концептуальные основы организации питания	<p>Общие требования к услугам предприятий питания.</p> <p>Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд.</p> <p>Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.</p> <p>Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания.</p> <p>Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании.</p> <p>Инновация услуг на предприятиях питания.</p> <p>Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту.</p> <p>Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания.</p> <p>Классификация услуг общественного питания.</p> <p>Требования к предприятиям питания различных типов и классов.</p> <p>Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания.</p> <p>Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков.</p> <p>Виды баров, характеристика и оснащение их помещений.</p> <p>Классификация напитков.</p> <p>Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания.</p> <p>Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.</p>
Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания	<p>Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.</p> <p>Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.</p>

	<p>Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.</p> <p>Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.</p> <p>Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.</p> <p>Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.</p> <p>Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.</p> <p>Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.</p> <p>Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.</p> <p>Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице.</p> <p>Система Room Service</p> <p>Особенности кухни и обслуживания на предприятиях питания туристов из Европы, Скандинавии, Балкан.</p> <p>Организация обслуживания праздничных тематических вечеров и торжеств, в том числе свадебных банкетов на предприятиях питания.</p> <p>Виды и последовательность предварительной сервировки столов в зависимости от характеристики обслуживания.</p> <p>Организация обслуживания на предприятиях питания и в номерах гостиниц иностранных туристов.</p> <p>Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей предприятий питания.</p> <p>Особенности составления меню и обслуживания туристов из республик Российской Федерации и стран ближнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.</p>
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций расположены по ссылке <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Определением какого вида, обслуживая, является - клиент сам может выбрать понравившееся закуски и блюда из числа представленных на специально устроенном буфете (столе, линии раздачи), положить их на тарелку в нужном количестве и принести на свой столик:

- шведский стол;
- линия раздачи;
- «табльдот»;
- a la carte;

2. Определением какого вида обслуживая является - гости обслуживаются в одно время по одному меню:

- шведский стол
- линия раздачи
- «табльдот»
- a la carte

3. Какой тип сервиса является наиболее дорогостоящим и затратным по времени:

- английский
- русский
- французский
- американский

4. К какому виду сервиса относится данное определение: Еда раскладывается на большом блюде и становится на доступном от гостя расстоянии, что бы он мог обслужить себя сам:

- английский
- немецкий
- французский
- американский

5. Какого класса ресторана не существует:

- класс люкс
- высший класс
- первый класс
- эконом класс

6. Двухразовым питанием, включающим в себя завтра и обед или завтрак и ужин по классификации услуг питания является:

- полупансион;
- полный пансион
- «все включено»
- табльдот

7. Формой обслуживания при котором клиент свободно выбирает понравившиеся ему блюда в меню

- шведский стол
- линия раздачи
- «табльдот»
- a la carte

8. План размещения и питания, предлагаемый гостиницами и другими местами размещения, который включает размещение в гостиницы с включенным в его стоимость завтраком:

- ВВ
- НВ
- FB
- ТВ

9. Система FB (англ. full board) подразумевает под собой план размещения и питания, предлагаемый гостиницами и другими местами размещения, который включает

- трехразовое питание, состоящее из завтрака, обеда и ужина и проживание
- двухразовое питание и проживание
- трехразовое питание без проживания
- полупансион включенный в стоимость проживания

10. По контингенту обслуживаемых клиентов (гостей) предприятия общественного питания делятся на:

- общедоступные
- связанные с обслуживанием определенного контингента клиентов
- полносервисные
- специализированные

11. По времени функционирования предприятия общественного питания делятся на:

- постоянно действующие

- сезонные
- дневные\вечерние
- ночные

12. Высшая категория (уровень обслуживания) может быть присужден:

- ресторану
- кафе
- бару
- столовой

13.Континентальный завтрак это?

- завтрак туриста
- завтрак бизнесмена
- завтрак школьника;

14.Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?

- говядину
- баранину
- птицу
- свинину

15.Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии?

- жаркое по-домашнему
- паста
- каши

16.Фуа-гра:

- паштет из печени
- паштет из мяса
- паштет из сыра.

17.Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах

- рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане
- спорить с посетителем, доказывая свою компетентность
- пригласить в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

18. Обслуживание по предварительному заказу – это:

- когда по телефону или лично можно заказать на определенный час столик, меню, количество гостей, заплатив при этом аванс
- когда предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом
- когда блюда выставлены на разных столах (островах)

19. Какие факторы влияют на состав предприятий питания в гостинице?

- вид гостиничного предприятия
- класс гостиничного предприятия
- месторасположение
- возраст и пол проживающих
- национальные особенности
- все вышеперечисленное

20. Какие особенности имеет работа предприятий питания в гостиницах?

- услуги питания могут быть включены в стоимость проживания;
- услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания;
- наличие постоянного контингента посетителей
- зависимость от загрузки гостиничного фонда

- возможность предоставления кейтеринговых услуг
- особый режим работы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
<p>Концептуальные основы организации питания</p>	<p>Общие требования к услугам предприятий питания. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания. Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания. Классификация услуг общественного питания. Требования к предприятиям питания различных типов и классов. Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания. Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.</p>
<p>Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания</p>	<p>Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.</p>

	<p>Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.</p> <p>Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.</p> <p>Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.</p> <p>Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.</p> <p>Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице.</p> <p>Система Room Service</p> <p>Особенности кухни и обслуживания на предприятиях питания туристов из Европы, Скандинавии, Балкан.</p> <p>Организация обслуживания праздничных тематических вечеров и торжеств, в том числе свадебных банкетов на предприятиях питания.</p> <p>Виды и последовательность предварительной сервировки столов в зависимости от характеристики обслуживания.</p> <p>Организация обслуживания на предприятиях питания и в номерах гостиниц иностранных туристов.</p> <p>Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей предприятий питания.</p> <p>Особенности составления меню и обслуживания туристов из республик Российской Федерации и стран ближнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.</p>
--	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКР-4_ИДК3 ПК УВ-2 ИДК3
«хорошо»	ПКР-4_ИДК2 ПК УВ-2 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКР-4_ИДК1 ПК УВ-2 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне