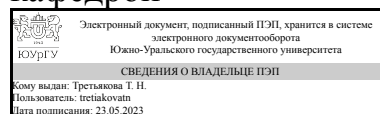


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.08 Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе

для направления 43.03.03 Гостиничное дело

уровень Бакалавриат

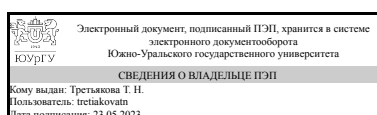
профиль подготовки Гостиничная деятельность

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

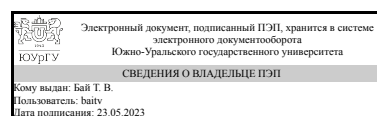
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины — дать студентами представление о специфике организации услуг питания в индустрии туризма и сфере обслуживания. Задачи дисциплины: 1. Особенности организации питания в туризме и гостеприимстве. 2. Технологические особенности, характеристика торговых и производственных помещений предприятий общественного питания, специфика работы данных предприятий. 3. Технологии оказания услуг питания, приобретение и формирование начальных навыков работы официантов, изучение техники безопасности работы на предприятиях общественного питания.

Краткое содержание дисциплины

Основные термины и понятия дисциплины. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания. Характеристика предприятий общественного питания. Техническая и технологическая нормативная документация, используемая в общественном питании. Структура управления службой питания. Требования к персоналу. Материально-техническая база общественного питания. Состав и характеристика торговых и производственных помещений предприятий общественного питания. Кухонная посуда, торговый и хозяйственный инвентарь. Столовая посуда, приборы, столовое белье. Технология организации услуг питания. Типы обслуживания. Подготовка к обслуживанию, обслуживание посетителей ресторанов, баров, кафе. Виды меню и их характеристика. Технология подачи блюд, закусок, напитков. Основные виды специального обслуживания. Искусство сервировки. Техника безопасности при организации услуг питания.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: типологию предприятий общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия Умеет: формировать услугу питания для клиентов гостиничного предприятия согласно его классификации Имеет практический опыт: оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знает: технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия Умеет: организовать питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия Имеет практический опыт: составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Курортно-рекреационные ресурсы, Организация культурно-досуговой деятельности, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Организация обслуживания в гостиницах, Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Фирменный стиль гостиничного предприятия, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Имидж санаторно-курортных комплексов, Организация инженерной службы гостиницы, Производственная практика (преддипломная) (10 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Имеет практический опыт: использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства	Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие

	культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Знает: виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы Умеет: характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы Имеет практический опыт: квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов, анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной

	службы
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах	Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации

	функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя
Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Знает: технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии Умеет: выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных

	услуг с использованием информационных технологий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75
Технология обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	18	18
Подготовка к зачету	30,75	30.75
Подготовка к практическому занятию "Кухни народов мира"	17	17
Подготовка рефератов на тему "История развития индустрии питания"	24	24
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы организации услуг питания	2	2	0	0
2	Материально-техническая база общественного питания	4	2	2	0
3	Технология организации услуг питания	6	4	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Классификация и характеристика предприятий общественного питания. Классификация предприятий общественного питания для целей туризма. Особенности типологии предприятий общественного питания для индустрии гостеприимства. Типы и виды предприятий общественного питания. Культура	1

		обслуживания, характеристика материально-технической базы.	
2	1	Структура управления службой питания. Характеристика организационной структуры управления предприятиями общественного питания, особенности структуры организации службы питания в гостиницах.	1
3	2	Состав и характеристика торговых и производственных помещений предприятий общественного питания. Типология помещений предприятий общественного питания, их назначение, функционально-пространственная организация и оборудование.	1
4	2	Столовая посуда, приборы, столовое белье. Характеристика фарфоровой, фаянсовой, керамической, металлической и стеклянной посуды. Виды столовых приборов и их назначение. Характеристика столового текстиля.	1
5	3	Типы обслуживания. Обслуживание посетителей ресторанов, кафе, баров. Методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Технологические особенности обслуживания потребителей в ресторанах, кафе и барах.	1
6	3	Виды меню и их характеристика. Виды меню. Информационное сопровождение на предприятиях общественного питания. Особенности составления меню, прейскуранта, карты вин и напитков.	1
7	3	Основные виды специального обслуживания. Типология специальных видов обслуживания: на ж/д транспорте, авиа и водном транспорте, автомобильном транспорте, по пути следования, в аэропортах, на вокзалах, придорожных кафе и мотелях.	1
8	3	Техника безопасности при организации услуг питания. Техника безопасности при обслуживании потребителя на предприятиях общественного питания. СанПины при организации услуг питания. Должностные обязанности сотрудников предприятий общественного питания. Требования к внешнему виду, речевые клише.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Национальные кухни мира. Характеристика и особенности национальных блюд различных стран. Особенности приготовления и подачи блюд, Кросс-культурный менеджмент предприятий общественного питания	2
2	3	Технологические особенности обслуживания индивидуальных туристов и организованных групп. Организация обслуживания питанием организованных групп туристов, индивидуальных туристов, иностранных граждан, официальный протокол.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Въ	
Подвид СРС	Список литературы (с указанием)
Технология обслуживания	1. Организация питания туристов / Л.В. Строкова, А.Б. Косолапов; М-во образования Рос. табл.; 20 см. - (Библиотека профессионала).; ISBN 5-93362-022-X 2. Технология и организ

[illegible]

						- правильно проведена сервировка стола согласно задания – 5 баллов - правильно сложены салфетки для сервировки стола – 2 балл Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	
2	8	Текущий контроль	ФОС - 2 Особенности национальной кухни разных стран. Меню, сервировка	1	30	Работа должна быть выполнена и оформлена в соответствии с заданием. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - все части задания выполнены верно – 100-85 баллов - все части задания выполнены верно, но имеются замечания – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания по особенностям сервировки, но ход выполнения заданий верен – 74-60 баллов - задание не представлено или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов. Максимальное количество баллов – 30. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
3	8	Текущий контроль	ФОС - 3 Тематика реферативных работ	1	15	Защита реферата осуществляется индивидуально. Студентом предоставляется оформленный реферат и презентация к докладу. Оценивается качество оформления, правильность выводов и ответы на вопросы (задаются 2 вопроса). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Общий балл при оценке складывается из следующих показателей: - материал реферата соответствует заявленной теме и полностью ее раскрывает – 8 баллов - выводы логичны и обоснованы – 5 балл - оформление работы соответствует требованиям – 1 балл - правильный ответ на один вопрос – 1 балл Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
4	8	Промежуточная аттестация	Итоговый тест по дисциплине	-	40	Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование. Контрольные мероприятия промежуточной аттестации проводятся	зачет

					во время зачета. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 40 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40.	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Мероприятия промежуточной аттестации (компьютерное тестирование) Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится во время зачета. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 40 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
ПК-1	Знает: типологию предприятий общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия	+	+		+
ПК-1	Умеет: формировать услугу питания для клиентов гостиничного предприятия согласно его классификации	+	+		+
ПК-1	Имеет практический опыт: оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам потребителя	+	+		+
ПК-3	Знает: технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия	+	+		+

ПК-3	Умеет: организовать питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия	+	+	+
ПК-3	Имеет практический опыт: составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Физиологические основы организации питания [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Социал.-культур. сервис и туризм" Ю. Н. Еремин и др.; Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: Издательство Уральского государственного экономического, 2006
2. Общественное питание. Справочник руководителя [Текст] сост.: А. Д. Ефимов, Г. С. Фонарева, Л. А. Толстова и др. - М.: Экономические новости, 2007. - 815 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Питание и общество проф. кулинар. журн. Межрегион. Ассоц. кулинаров России журнал. - М., 2002-2015
2. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. для вузов по специальности "Менеджмент" Ассоц. авт. и изд. "Тандем"; О. А. Агеева, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильев и др.; под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Тандем: Экмос, 2000. - 399 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] учеб. пособие для вузов Л. П. Шматько, Л. В. Жолобова, Г. И. Ляшко и др.; под ред. Л. П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - М.; Ростов н/Д.: Март, 2007. - 346 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Тезисы для выполнения самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система	Мантрова, А. В. Технология и организация питания : учебное пособие / А. В. Мантрова. — Москва : РУТ (МИИТ), 2019. — 92 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная

	издательства Лань	система. — URL: https://e.lanbook.com/book/175752 — Режим доступа: для авториз. пользователей.
--	-------------------	--

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Зачет, диф. зачет	202 (6)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Лекции	202 (6)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.
Практические занятия и семинары	202 (6)	Специализированная аудитория с мультимедийной техникой S = 48,5 м2: 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студентов - 32 посадочных места.