

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Плакхина Лариса Викторовна
Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины
УСЛУГИ ПИТАНИЯ В ОТЕЛЕ
Код УМК 82218

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Услуги питания в отеле

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Услуги питания в отеле** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	2
Объем дисциплины (ак.час.)	72
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	28
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	14
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	0
Самостоятельная работа (ак.час.)	44
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Услуги питания в отеле. Первый семестр

В дисциплине рассматриваются основы питания в отеле. Описано значение услуг питания в отеле. Уделено внимание службам питания в отеле.

Раздел 1. Услуги питания как составная часть гостиничного продукта

услуги питания в отеле состоят из ряда направлений и способов, которые должны обеспечить комфортное прибывание гостей в отеле. организация завтраков с учетом персональных данных (здоровье, гастрономические предпочтения, вероисповедание) .

Возможности оказания услуг питания в отеле сводятся к организации службы питания , которая обязана предоставить полный комплекс услуг по организации питания гостю. (шведский стол, фуршет, банкеты различного уровня, Рум-сервис и.т.д.) Важная составляющая гостиничного продукта - это организация питания. Служба питания организованная на должном уровне увеличивает конкурентоспособность отеля. Зависимость от оснащения предприятия соответствующим оборудованием, наличие в достаточном количестве посуды, инвентаря, текстиля необходимого для организации питания. Снабжение предприятия продуктами, кадровая политика и умение организовать тренинги для персонала- это все необходимо учитывать при оказании услуг организации питания в отеле.

1. Услуги питания как фактор конкурентоспособности отеля

формы и методы организации питания в отеле. Обслуживание по различным видам меню. Шведский стол и его разновидности.

Факторы конкурентоспособности отелей различной классификации.

2. Служба питания в отеле

Понятие организация питания и способы обслуживания в отеле. Основные элементы работы службы питания. Характеристика основных должностей входящих в службу питания. Схема взаимодействия службы питания.

Раздел 2. Принципы предоставления питания в отеле

В данном разделе рассматриваются принципы предоставления питания в отеле. Описаны типы, формы и специфика обслуживания гостей отеля в момент удовлетворения потребности в питании.

1. Питание как внутренняя и как внешняя услуга

типы предприятий функционирующих на территории отеля. Основные и дополнительные услуги предоставляемые предприятиями питания отеля. Основные формы обслуживания, виды банкетов.

2. Типы предоставления питания в гостиницах

Типы предоставления питания в отелях различных категорий. Способы обслуживания с учетом вероисповедания и гастрономических предпочтений. понятия здорового питания, вегетарианского питания.. Понятие кулинарной моды.

3. Формы подачи питания

Обслуживание гостей отеля с учетом цели прибывания. Температурный и временной режим организации питания в отеле. формы обслуживания индивидуальных гостей и группы туристов. Ресторан как компонент гостиничного обслуживания..

Итоговое контрольное мероприятие

контрольное мероприятие направлено на проверку знаний по "предмету услуги питания в отеле" В него включены вопросы по разделам 1 и 2 .

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

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

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. 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]. <https://www.urait.ru/bcode/441158>
2. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>

Дополнительная:

1. Пасько, О. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, Е. В. Кулагина ; под редакцией Д. П. Маевский. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 211 с. — ISBN 978-5-93252-325-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 206 с. — ISBN 978-5-7782-1767-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/44975.html>
3. Общественное питание. Мир в твоей тарелке : учебное пособие / Д. В. Хрундин, Н. К. Романова, С. В. Китаевская, О. А. Решетник ; под редакцией Е. И. Шевченко. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2011. — 87 с. — ISBN 978-5-7882-0989-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/63746.html>
4. Маюрникова, Л. А. Маркетинг в ресторанном бизнесе. Часть 1 : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/61266.html>
5. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.prorestoran.com/> Основы ресторанного дела

elibrary.ru информационная библиотека

<https://welcomepro.ru/> О развитии ресторанного бизнеса

<http://www.restoranportal.ru/> Ресторанный портал. Технологии

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Услуги питания в отеле** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным

обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Услуги питания в отеле**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Знает основные особенности организации питания в отеле. Владеет знаниями по организации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p align="center">Неудовлетворител отсутствуют знания по организации питания в отеле.. Не владеет умениями и отсутствуют навыки по организации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p align="center">Удовлетворительн Владеет общими но не структурированными знаниями по услугам питания в отеле. Имеет представление о принципах организации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p align="center">Хорошо В целом успешно но с содержанием отдельных пробелов владеет знаниями по услугам питания в отеле..Владеет навыками и умениями по организации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p align="center">Отлично Знает терминологию и основные принципы услуг питания и организации питания в отеле. Успешно и систематически применяет навыки по организации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями.</p>
<p>ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Знает и умеет применять при обслуживании национальные и культурные традиции разных групп гостей, проживающих в отеле. Способен к расширению услуг сервисной деятельности предприятия с целью повышения эффективности производственной деятельности отеля.</p>	<p align="center">Неудовлетворител не способен к разнообразию сервисной деятельности, плохо ориентируется в культурных и религиозных традициях</p> <p align="center">Удовлетворительн частично владеет способами при организации сервисной деятельности, не уверено ориентируется в культурных и религиозных традициях при обслуживании разных групп проживающих в отеле.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает,но частично не владеет способами диверсификации сервисной деятельности.Ориентируется в культурных и религиозных традициях, но не всегда четко представляет способы сервисного обслуживания.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Отлично ориентируется в национальных и культурных традициях разных групп гостей, проживающих в отеле. Способен к расширению услуг сервисной деятельности предприятия с целью повышения эффективности производственной деятельности отеля.</p>
<p>ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Знает основные особенности организации питания в отеле. Владеет технологиями для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта. Умеет осуществить прием и организовать питание для VIP персон.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не умеет организовать процесс питания в отеле Не знает современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта Не владеет правилами организации питания в отеле для VIP персон.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Удовлетворительно умеет организовать процесс питания в отеле Удовлетворительно знает современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта Удовлетворительно владеет правилами организации питания в отеле для VIP персон.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Хорошо умеет организовать процесс питания в отеле Хорошо знает современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта Хорошо владеет правилами организации питания в отеле для VIP персон.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Отлично умеет организовать процесс питания в отеле Отлично знает современные технологии для формирования и предоставления</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично гостинично-ресторанного продукта Отлично владеет правилами организации питания в отеле для VIP персон.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 48 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 48 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями	2. Служба питания в отеле Письменное контрольное мероприятие	Типы предприятий общественного питания. используемых в отелях. факторы повышения конкурентной среды отеля. Состав службы питания отеля и их основные функции.
ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями	3. Формы подачи питания Письменное контрольное мероприятие	услуги предоставляемые предприятиями питания отеля. Способы организации питания с учетом вероисповедания и пищевых пристрастий гостей отеля. Основные требования при организации питания зарубежных гостей .Виды банкетов и варианты обслуживания в отелях.
ПК.14 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с культурными, историческими и религиозными традициями	Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	услуги питания отелей. Состав и функциональные службы питания отеля. организация питания и составление меню для различных туристических групп проживающих в отеле.

Спецификация мероприятий текущего контроля

2. Служба питания в отеле

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает и различает типы предприятий питания используемых в отелях. Четко может сформулировать состав службы питания отеля и охарактеризовать их обязанности. Понимает и может применить на практике методы повышения конкурентоспособности отеля.	30
не четко формулирует отличия типов предприятий общественного питания. При перечислении состава службы питания отеля путается в функциональных обязанностях работников службы. ошибается при формулировании мероприятий для повышения конкурентоспособности отеля.	15

3. Формы подачи питания

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
четко формулирует возможности и типы услуг предприятий питания отеля. Имеет навыки по составлению различных видов меню для организации питания гостей различных возрастных групп, различного пищевого пристрастия и по требованиям вероисповедания. обладает навыками по форме организации питания.	30
С ошибками дает классификацию услуг и возможностей предприятия питания отеля. Не четко и с ошибками составляет меню по вариантам предложенным преподавателем. При формулировании отличий одной из форм организации питания не четко . понимает их различия.	15

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

Показатели оценивания	Баллы
четко формулирует состав услуг питания отеля. Знает функциональные обязанности службы питания отеля. может составить меню для организации питания различных групп туристов. четко формулирует мероприятия по повышению конкурентоспособности отеля.	40
При перечислении услуг питания оказываемых отелем делает ошибки. Допускает неточности при формулировании функциональных обязанностей службы питания отеля. Допускает ошибки при составлении различных видов меню для гостей проживающих в отеле.	18