

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

**Авторы-составители: Плакхина Лариса Викторовна
Волк Елена Николаевна**

Рабочая программа дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Код УМК 72581

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

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Организация услуг общественного питания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Организация услуг общественного питания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

ПК.4 Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Индикаторы

ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Письменное контрольное мероприятие (3)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Организация услуг общественного питания

Дисциплина направлена на изучение различных типов предприятий общественного питания и способов организации обслуживания в них. По оснащению различных типов предприятий общественного питания оборудованием и инвентарем.

Дисциплина рассказывает об услугах, которые возможно получить в предприятиях общественного питания разных типов, а также о дополнительных услугах. Раскрывается состав предприятий, возможности оснащения технологическим оборудованием, условия труда и отдыха работников. Рассматриваются возможности различных вариантов обслуживания с привлечением различных видов предприятий.

1. Особенности деятельности предприятий разных типов сферы услуг общественного питания

Предмет и задачи курса. Общественное питание. Его место в индустрии гостеприимства.

Экономические и социальные задачи общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Характеристика предприятий общественного питания. Методы и формы обслуживания на различных типах предприятий общественного питания.

2. Характеристика предприятий услуг общественного питания

Организация снабжения и складского хозяйства предприятий общественного питания. Источники снабжения и поставщики. Формы и способы доставки продуктов. Материально-техническое снабжение предприятий. Хранение и отпуск продуктов, организация тарного хозяйства. Оперативное планирование производства и технологическая документация.

Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства. Оперативный контроль за работой производства предприятий. Нормативная документация предприятий общественного питания. Объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования к предприятиям общественного питания разных типов. Оперативный контроль за работой предприятия общественного питания, отраслевые стандарты и технологические инструкции.

3. Информационное обеспечение процессов обслуживания

Виды меню. Карта вин, карта коктейлей, чайная карта.

4. Организация работы производственных цехов и торговых помещений предприятий разных типов

Организация работы производственных цехов (овощного, мясного, птицеполюбового, рыбного, горячего, холодного, кулинарного, кондитерского цехов) Организация работы вспомогательных помещений. Организация работы торговых помещений.

5. Организация рабочих мест производственная инфраструктура. Оптимальные условия труда

Основные направления рациональной организации труда. Нормирование труда на предприятиях общественного питания. Методы нормирования. Виды норм выработки, порядок их разработки и утверждений. Определение численности работников на предприятиях общественного питания. Организация производства. Производственная инфраструктура, основные требования к созданию оптимальных условий труда. Организация рабочих мест.

6. Этапы организации обслуживания в предприятии общественного питания разных типов

Расстановка мебели, порядок получения и подготовки посуды. Приборов. Общие правила сервировки столов, виды и формы складывания салфеток, музыкальное обслуживание. Линии презентации блюд. Общие требования ко всем элементам линий. Контроль качество выпускающей продукции.

7. Специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов

Организация работы при обслуживании участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний и т.д. Организация обслуживания торжеств, тематических мероприятий. Обслуживание пассажиров различного вида транспорта.

Обслуживание приемов и банкетов. Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Прием-фуршет. Прием-коктейль. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP). Подача закусок, блюд и напитков. Транширование в присутствии посетителей. Фламбирование блюд. Особенности приготовления и подачи фондю.

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.ura.it.ru/bcode/441158>
2. Технология продукции общественного питания. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Г. Кульнева, В. А. Голыбин, Ю. И. Последова, В. А. Федорук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 141 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13210-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://ura.it.ru/bcode/449530>
3. Главчева С. И., Чередниченко Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов 260501 "Технология продуктов общественного питания" и направлению подготовки бакалавров 160800.62 "Технология продукции и организация общественного питания"/С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко.-Санкт-Петербург:Троицкий мост,2012, ISBN 978-5-4377-0011-2.-208.

Дополнительная:

1. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебно-практическое пособие для студентов вузов/Г. М. Зайко.-Москва:МарТ,2005, ISBN 5-241-00497-1.-192.-Библиогр.: с. 191
2. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского госагроуниверситета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/445849>
3. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие для студентов образоват. учр-ний сред. проф. образования/Под ред. С. Н. Белоусовой.-Ростов н/Д:Феникс,2004, ISBN 5-222-04235-9.-352.-Библиогр.: с. 343
4. Могильный М. П., Баласанян А. Ю. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование)/М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян.-М.:ДеЛи принт,2004, ISBN 5-94343-059-8.-176.-Библиогр.: с. 155-156

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://frio.ru/> Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО)

<http://dreamchef.ru/> национальная ассоциация кулинаров

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

Образовательный процесс по дисциплине **Организация услуг общественного питания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

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.

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

При освоении материала и выполнения 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.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная 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

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера 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
Организация услуг общественного питания**

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

ПК.4

Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Может организовать процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не может сформулировать и организовать процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика</p> <p align="center">Удовлетворительн Плохо ориентируется в организации процесса обслуживания, и не способен организовать обслуживание по потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p> <p align="center">Хорошо Теоретически знает процессы обслуживания, но делает ошибки при организации процессов обслуживания в соответствии с потребностями заказчика</p> <p align="center">Отлично Отлично может организовать процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>
<p>ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Знает функции и процессы предприятий общественного питания, умеет организовать и осуществить процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает структуру и процессы происходящие на предприятиях общественного питания, не владеет навыками процессов обслуживания.</p> <p align="center">Удовлетворительн Посредственно ориентируется в процессах происходящие на предприятиях общественного питания, и плохо владеет навыками процессов обслуживания и не может полностью удовлетворить потребности заказчика.</p> <p align="center">Хорошо Владеет теоретическими знаниями происходящими на предприятиях общественного питания, но делает ошибки в процессах обслуживания.</p> <p align="center">Отлично</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Полностью владеет функциями и процессами предприятий общественного питания и отлично умеет организовать и осуществить процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика.</p>
<p>ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не может сформулировать формы обслуживания гостей и иностранных туристов, и не ориентируется в потребностях заказчика</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Плохо знает специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Владеет знаниями, но делает ошибки при организации специальных видов услуг и форм обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Отлично формулирует задание и владеет формами обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов .</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС очное

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 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	4. Организация работы производственных цехов и торговых помещений предприятий разных типов Письменное контрольное мероприятие	Умеет подобрать необходимое оборудование для размещения в производственных цехах. Знает инвентарь для успешной работы производственных цехов. Владеет навыками по расстановке оборудования в соответствии с технологической линией.
ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	6. Этапы организации обслуживания в предприятии общественного питания разных типов Письменное контрольное мероприятие	Умеет организовать и рассчитать необходимое оборудование и инвентарь для организации обслуживания в предприятиях общественного питания разных типов
ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	7. Специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов Письменное контрольное мероприятие	Знать различные подходы при организации производства предприятий общественного питания разных типов. Уметь организовать производственный процесс предприятий общественного питания разных типов.

Спецификация мероприятий текущего контроля

4. Организация работы производственных цехов и торговых помещений предприятий разных типов

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

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

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

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Тест для студента состоит из 10 вопросов по пройденным темам .Правильный ответ на 1 вопрос теста принесет студенту	3

6. Этапы организации обслуживания в предприятии общественного питания разных типов

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
Правильный ответ на 1 вопрос теста	3

7. Специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов

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

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

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

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет формулировать основные отличия предприятий общественного питания разных форм обслуживания.	10
Знает условия при организации различных производственных процессов в различных типах предприятий общественного питания.	10
Умеет организовать производственный процесс при организации обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов.	10
Знает основные критерии и правила при организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.	10