

**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: **43.03.03** Гостиничное дело  
направленность Гостиничная деятельность

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

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

**43.03.03** Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

**ПК.4** Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

**Индикаторы**

**ПК.4.2** Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания

**ПК.5** Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

**Индикаторы**

**ПК.5.3** Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	8
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	14
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Письменное контрольное мероприятие (3)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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 качества 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.urait.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://urait.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.urait.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](http://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 применять современные технологии для формирования и предоставления  
гостинично-ресторанного продукта**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.4.2</b> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p>Понимает какие мероприятия можно предложить для улучшения гостинично-ресторанного продукта согласно спросу потребителей. Умеет провести данные мероприятия наиболее отвечающие срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не понимает какие мероприятия можно предложить для улучшения гостинично-ресторанного продукта согласно спросу потребителей. Не умеет провести данные мероприятия наиболее отвечающие срокам, цене и уровню качества обслуживания</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Плохо понимает какие мероприятия можно предложить для улучшения гостинично-ресторанного продукта согласно спросу потребителей. Частично умеет провести данные мероприятия наиболее отвечающие срокам, цене и уровню качества обслуживания</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Хорошо понимает какие мероприятия можно предложить для улучшения гостинично-ресторанного продукта согласно спросу потребителей. Умеет провести данные мероприятия наиболее отвечающие срокам, цене и уровню качества обслуживания с некоторыми неточностями</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Отлично понимает какие мероприятия можно предложить для улучшения гостинично-ресторанного продукта согласно спросу потребителей. Умеет провести данные мероприятия наиболее отвечающие срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>

## ПК.5

### Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	Может организовать процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	<b>Неудовлетворител</b> Не может сформулировать и организовать процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика <b>Удовлетворительн</b> Плохо ориентируется в организации процесса обслуживания, и не способен организовать обслуживание по потребности заказчика туристско-рекреационных услуг <b>Хорошо</b> Теоретически знает процессы обслуживания, но делает ошибки при организации процессов обслуживания в соответствии с потребностями заказчика <b>Отлично</b> Отлично может организовать процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг
<b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	Знает функции и процессы предприятий общественного питания, умеет организовать и осуществить процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика.	<b>Неудовлетворител</b> Не знает структуру и процессы происходящие на предприятиях общественного питания, не владеет навыками процессов обслуживания. <b>Удовлетворительн</b> Посредственно ориентируется в процессах происходящие на предприятиях общественного питания, и плохо владеет навыками процессов обслуживания и не может полностью удовлетворить потребности заказчика. <b>Хорошо</b> Владеет теоретическими знаниями происходящими на предприятиях общественного питания, но делает ошибки в процессах обслуживания. <b>Отлично</b> Полностью владеет функциями и процессами предприятий общественного питания и отлично умеет организовать и осуществить процессы обслуживания в соответствии с потребностями заказчика.
<b>ПК.5.3</b>	Организует процессы	<b>Неудовлетворител</b>

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p>Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Не может сформулировать формы обслуживания гостей и иностранных туристов, и не ориентируется в потребностях заказчика</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Плохо знает специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов</p> <p><b>Хорошо</b> Владеет знаниями, но делает ошибки при организации специальных видов услуг и форм обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов</p> <p><b>Отлично</b> 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
<b>ПК.4.2</b> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания <b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	4. Организация работы производственных цехов и торговых помещений предприятий разных типов <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ПК.4.2</b> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания <b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	6. Этапы организации обслуживания в предприятии общественного питания разных типов <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Умеет организовать и рассчитать необходимое оборудование и инвентарь для организации обслуживания в предприятиях общественного питания разных типов

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<p><b>ПК.4.2</b> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p> <p><b>ПК.5.3</b> Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>7. Специальные виды услуг и формы обслуживания VIP-гостей и иностранных туристов</p> <p><b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Знать различные подходы при организации производства предприятий общественного питания разных типов.</p> <p>Уметь организовать производственный процесс предприятий общественного питания разных типов.</p>

### **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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Умеет формулировать основные отличия предприятий общественного питания разных	10

форм обслуживания.	
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