Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
« 14 » июня 2017 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

Профиль: Технология и организация гостиничных услуг

Программа подготовки – прикладная

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» составлена в соответствии с федеральным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 г. № 1463.

Программу составила:
Максименко А.Г. канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ____



Рабочая программа дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от « 31 » мая 2017 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. ___



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от « 31 » мая 2017 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю. _____ __



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета
протокол № 9 – 17 от « 9 » июня 2017 г.
Председатель УМК Погорелов А.В. _____ __



Рецензенты:
1. Тюрин В.Н. – доктор геогр. наук, профессор, профессор кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

2. Камбарова Е.А. – канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры инженерных дисциплин и управления Новороссийского политехнического института (филиал) ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины……..…..… 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……. 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……. 4
2 Структура и содержание дисциплины……..... 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……..... 6
2.2 Структура дисциплины……..…….... 6
2.3 Содержание разделов дисциплины……..….. 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..….... 7
2.3.2 Занятия семинарского типа……..…… 8
2.3.3 Лабораторные занятия…….…….. 9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ……..….. 9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……..……..…….. 9
3 Образовательные технологии ……....…. 10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..….. 11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 11
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 15
5.1 Основная литература……..…..... 15
5.2 Дополнительная литература……..... 15
5.3 Периодические издания…….…..... 16
5.4 Правовые документы ……. 16
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины……..... 16
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……..… 17
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 22
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…..… 22
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем……. 22
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…. 23

1 Цель и задачи освоения дисциплины.

Предоставление услуг питания основывается на принципе комплексного обслуживания гостей гостиничного комплекса. Получая услуги размещения, оздоровления, услуга питания дополняет ряд необходимых услуг, удовлетворяет материальные и физиологические потребности гостя.

1.1 Цель дисциплины – формирование системы знаний и навыков профессионального использования технологий оказания услуг питания в предприятиях общественного питания санаторно-курортных комплексов, различных организационно-правовых форм, типов и классов, изучение физиологических основ рационального питания.

1.2 Задачи дисциплины: ожидаемый эффект обучения состоит в том, что студенты смогут:

– изучить основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания;

– точно уяснить место и роль слуги питания в комплексе услуг санаторно-курортного комплекса;

– ознакомиться с правилами составления и оформления меню, карты вин, требованиями к предприятиям питания для обслуживания туристов;

– рассмотреть особенности питания туристов из разных стран, гостей санаторно-курортных комплексов, формы ускоренного обслуживания.

Учебная задача дисциплины.

Обучить студентов правильно управлять процессом оказания услуг предприятия питания, с этой задачей возможно справиться зная закономерности функционирования предприятия питания в качестве структурной части гостиничного комплекса.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» относится к вариативной части основной образовательной программы, относится к числу дисциплин по выбору. Знания, полученные в результате ее изучения будут использоваться в итоговой аттестации.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах».

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **общепрофессиональными компетенциями**:

– способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными компетенциями,** соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

сервисная деятельность:

– способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

По итогам курса студент должен иметь представление:

– о целях, задачах и принципах организации питания в гостиничных и санаторно-курортных комплексах;

– о необходимости применения законов питания, знать основы и формы обслуживания в предприятиях общественного питания;

– уметь поэтапно планировать деятельность по предоставлению услуг питания на предприятиях различных типов, предоставляющих комплексную туристскую услугу, включающих услуги питания.

Студент должен знать правила оказания услуг общественного питания, уметь выявлять и объяснять особенности ситуации на предприятии питания, правильно владеть приемами организации питания.

Изучение дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» направлено на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	**В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:**		
		знать	уметь	владеть
ОПК-3	Общепрофессиональные: способность организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	– Знать содержание и сущность правового законодательства в области предоставления услуг питания;	– Уметь обосновывать необходимость применения законов питания;	– владеть навыками организации предоставления услуг питания в санаторно-курортных комплексах;
ПК-13	Профессиональные: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	– Знать цели, задачи и принципы организации питания в гостиничных и санаторно-курортных комплексах; – Знать основы и формы обслуживания в предприятиях общественного питания;	– Уметь поэтапно планировать деятельность по предоставлению услуг питания на предприятиях различных типов, предоставляющих комплексную туристскую услугу, включающих услуги питания;	– Владеть приемами и методами использования услуг питания в целях улучшения комплексного обслуживания потребителей санаторно-курортных и гостиничных комплексах.

2 Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зач. ед. (216 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего, часов	Курс
			5
Контактная работа, в том числе:		22,3	22,3
Аудиторные занятия (всего):		22	22
Занятия лекционного типа		8	8
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		14	14
Иная контактная работа:		0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа (СРС), в том числе:		**185**	**185**
Проработка учебного (теоретического) материала		100	100
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка презентаций)		85	85
Подготовка к текущему контролю		9	9
Контроль:		**8,7**	**8,7**
Подготовка к зачету		-	-
Общая трудоемкость	**час.**	**216**	**216**
	в т. ч. контактная работа	**0,3**	**83,3**
	зач. ед	**6**	**3**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе, *заочная форма*.

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1	Классификация и характеристика предприятий питания	14	2	2	-	10
2	Техническая документация в общественном питании	10	-	-	-	10
3	Виды питания. Организация некоторых видов питания.	12	2	-	-	10
4	Основы организации снабжения предприятий общественного питания	12	-	2	-	10
5	Организация производства продукции на предприятиях общественного питания	12	2	-	-	10
6	Организация труда персонала предприятий общественного питания	10	-	-	-	10
7	Управление персоналом предприятий общественного питания	32	2	-	-	30

8	Организация обслуживания потребителей предприятий общественного питания.	12	-	2	-	10
9	Состав и характеристика торговых помещений для потребителей	10	-	-	-	10
10	Специальные формы обслуживания: определение, классификация.	12	-	2	-	10
11	Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания	34	-	4	-	30
12	Маркетинговая деятельность предприятий общественного питания	37	-	2	-	35
	Итого по дисциплине:		8	14	-	185

2.3 Содержание разделов дисциплины:
2.3.1 Занятия лекционного типа.

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1)	Классификация и характеристика предприятий питания	Тема 1. Типизация и классификация предприятий общественного питания. Тема 2. Понятие о розничной торговле в общественном питании.	У, Р
3)	Виды питания. Организация некоторых видов питания.	Тема 7. Развитие науки о питании. Тема 8. Функции пищи. Сбалансированное питание. Тема 9. Рациональное питание. Тема 10. Система лечебного питания. Тема 11. Понятие режима питания, основные показатели. Тема 12. Организация диетического питания в различных предприятиях и учреждениях. Характеристика основных и специальных видов диет.	У, Р, И
5)	Организация производства продукции на предприятиях общественного питания	Тема 18. Разрешительные документы для открытия предприятия питания. Тема 19. Оперативно-производственное планирование и регулирование производства. Тема 20. Организация контроля качества кулинарной продукции. Тема 21. Организация работы цехов предприятий общественного питания. Тема 22. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация, учет, хранение.	У, Р
7)	Управление персоналом предприятий общественного питания	Тема 27. Организационная структура предприятия общественного питания. Штатное расписание предприятия общественного питания. Тема 28. Профессиональная этика работников общественного питания. Тема 29. Требования к управленческому персоналу. Тема 30. Требования к гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Тема 31. Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров в общественном питании. Тема 32. Дисциплина труда. Методы измерения и оценки эффективности труда в общественном питании.	У, Р
У – устный опрос, Р – реферат, И – Интерактивные занятия			

2.3.2 Занятия семинарского типа.

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1)	Классификация и характеристика предприятий питания	Тема 1. Типизация и классификация предприятий общественного питания. Тема 2. Понятие о розничной торговле в общественном питании.	ПЗ
4)	Основы организации снабжения предприятий общественного питания	Тема 13. Организация снабжения в общественном питании. Виды, источники и формы снабжения. Тема 14. Договорные связи с поставщиками. Тема 15. Организация продовольственного и материально-технического снабжения. Тема 16. Способы доставки сырья, полуфабрикатов и предметов материально-технического оснащения на предприятии питания. Тема 17. Оценка эффективности снабжения предприятия общественного питания.	ПЗ
8)	Организация обслуживания потребителей предприятий общественного питания.	Тема 33. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Тема 34. Правила оказания услуг в общественном питании. Показатели культуры обслуживания. Тема 35. Организационная подготовка предприятий к обслуживанию потребителей. Тема 36. Технологический процесс обслуживания посетителей. Этапы обслуживания – подготовительный, основной, заключительный. Тема 37. Меню: назначение, функции и состав, использование. Тема 38. Основные правила и последовательность подачи блюд. Тема 39. Расчет с потребителями в предприятиях общественного питания.	ПЗ
10)	Специальные формы обслуживания: определение, классификация.	Тема 45. Особенности обслуживания в гостиницах. Тема 46. Современные требования к организации службы Рум-сервис. Тема 47. Анимационное обслуживание в предприятиях общественного питания. Тема 48. Особенности питания иностранных туристов. Особенности национальных кухонь. Тема 49. Ускоренные формы обслуживания в общественном питании. Тема 50. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, тематических мероприятий. Тема 51. Особенности обслуживания потребителей в санаторно-курортных комплексах.	ПЗ, И
11)	Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания	Тема 52. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта. Тема 53. Обслуживание на производственных предприятиях. Тема 54.Организаци питания в образовательных учреждениях. Тема 55. Кейтеринг: его функции и особенности удаленного обслуживания потребителей.	ПЗ
12)	Маркетинговая деятельность предприятий общественного питания	Тема 56. Маркетинговое планирование предприятия питания. Тема 57. Изучение потребительского спроса предприятий питания. Тема 58. Мерчандайзинг в предприятиях питания. Тема 59. Рекламная деятельность. Средства и инструменты рекламы в предприятии питания. Тема 60. Планирование презентаций и особенных мероприятий в предприятиях общественного питания.	ПЗ
Р – реферат, ПЗ – практическое задание, И – Интерактивные занятия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).

Не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Классификация и характеристика предприятий питания	1. Главчева С.И., Коваленко Е.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Н., 2011. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229006&sr=1. 2. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: ИНФРА-М: Магистр, 2013. (в библиотеке КубГУ 40 экз.). 3. Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. СПб., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225939&sr=1. 4. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Кнорус, 2013. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://e.lanbook.com/book/53292#authors. 5. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3. 6. Цопкало Л.А., Рождественская Л. Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.
2.	Техническая документация в общественном питании	
3.	Виды питания. Организация некоторых видов питания.	
4.	Основы организации снабжения предприятий общественного питания	
5.	Организация производства продукции на предприятиях общественного питания	
6.	Организация труда персонала предприятий общественного питания	
7.	Управление персоналом предприятий общественного питания	
8.	Организация обслуживания потребителей предприятий общественного питания.	
9.	Состав и характеристика торговых помещений для потребителей	
10.	Специальные формы обслуживания: определение, классификация.	
11.	Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания	
12.	Маркетинговая деятельность предприятий общественного питания	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Курс	**Вид занятия (Л, ПЗ)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
5	Л	Лекция-дискуссия: Тема 11. Понятие режима питания, основные показатели	2
5	ПЗ	Семинар, защита практических заданий: Тема 49. Ускоренные формы обслуживания в общественном питании.	2
Итого:			*4*

Интерактивные методы обучения – предоставление возможности взаимодействовать или находиться в режиме беседы, диалога с преподавателем, аудиторией, компьютером.

Лекция-дискуссия - преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Положительным в дискуссии является, то, что обучаемые согласятся с точкой зрения преподавателя с большой охотой, скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу. Данный метод позволяет преподавателю видеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания в ходе дискуссии.

Семинар – организованная защита практических заданий, проектов технологических карт туристских маршрутов – предоставляет возможность применения профессиональных знаний обучающегося, выяснения и устранения допущенных ошибок, апробации первичного опыта по изучаемой дисциплине.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты, в том числе демонстрация практических заданий в форме презентаций.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Пример контроля на занятиях лекционного типа

Раздел 1. Классификация и характеристика предприятий питания

Тема 1. Типизация и классификация предприятий общественного питания.

Тема 2. Типы и классы предприятий. Их характеристика в соответствии с ГОСТ Р.

Вопросы для устного опроса:

1. Классификация предприятий питания по месту нахождения.
2. Классификация по степени централизации производства, характеру обслуживаемого контингента клиентов.
3. Классификация по признаку специализации, формам обслуживания.
4. Классификация по уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.
5. Типизация и классификация предприятий общественного питания.

Темы рефератов:

1. Необходимость классификации предприятий общественного питания в России.
2. Исторические подходы к классификации предприятий общественного питания в мире.

Пример контроля на занятиях семинарского типа

Раздел 1. Классификация и характеристика предприятий питания

Тема 1. Типизация и классификация предприятий общественного питания.

Тема 2. Типы и классы предприятий. Их характеристика в соответствии с ГОСТ Р.

Практическое занятие:

Задание 1. Правовые основы функционирования предприятий общественного питания

1. ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
2. ГОСТ 31984–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».
3. Правила оказания услуг общественного питания, от 15.08.1997 г. №1036.
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (ред. 03.07.2016).

Задание 2. Классификация предприятий общественного питания

1. Привести примеры предприятий питания различных классов и категорий, расположенных в рассматриваемом регионе (представить не менее 5 образцов).
2. Продемонстрировать существенные отличия, основываясь на данных интернет-сайтов. Предоставить сведения о номенклатуре основных и дополнительных услуг предприятий питания.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Типизация и классификация предприятий общественного питания.
2. Понятие о розничной торговле в общественном питании.
3. Государственное регулирование и контроль деятельности предприятий общественного питания

4. Технологические нормативы.

5. Содержание технологической инструкции.

6. Технико-технологическая карта.

7. Развитие науки о питании.

8. Функции пищи. Сбалансированное питание.

9. Рациональное питание.

10. Система лечебного питания.

11. Понятие режима питания, основные показатели.

12. Организация диетического питания в различных предприятиях и учреждениях. Характеристика основных и специальных видов диет.

13. Организация снабжения в предприятиях питания. Виды, источники и формы снабжения.

14. Договорные связи с поставщиками предприятий питания.

15. Организация продовольственного и материально-технического снабжения.

16. Способы доставки сырья, полуфабрикатов и предметов материально-технического оснащения на предприятии питания.

17. Оценка эффективности снабжения предприятия общественного питания.

18. Оперативно-производственное планирование и регулирование производства.

19. Организация контроля качества кулинарной продукции.

20. Организация работы цехов предприятий общественного питания.

21. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация, учет, хранение.

22. Основные направления организации труда на предприятиях общественного питания.

23. Рациональное разделение и кооперация труда в общественном питании. Внедрение передовых приемов и методов труда.

24. Режим труда. Структура рабочего времени. Нормирование труда в общественном питании.

25. Организация рабочих мест и их обслуживание.

26. Организационная структура предприятия общественного питания. Штатное расписание предприятия общественного питания.

27. Профессиональная этика работников общественного питания.

28. Требования к управленческому персоналу.

29. Требования к гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.

30. Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров в общественном питании.

31. Дисциплина труда. Методы измерения и оценки эффективности труда.

32. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.

33. Правила оказания услуг питания.

34. Организационная подготовка предприятий к обслуживанию потребителей.

35. Технологический процесс обслуживания посетителей.

36. Меню: назначение, функции и состав, использование.

37. Основные правила и последовательность подачи блюд.

38. Расчет с потребителями в предприятиях питания.

39. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика.

40. Вспомогательные и подсобные помещения. Назначение, характеристика, организация работы.

41. Взаимосвязь торговых залов, производственных, вспомогательных помещений.

42. Интерьер и концепция оформления предприятия питания.

43. Оборудование торговых залов.

44. Особенности обслуживания потребителей в санаторно-курортных комплексах.

43. Ускоренные формы обслуживания.

44. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.

45. Обслуживание на производственных предприятиях.
46.Организаци питания в образовательных учреждениях.
47. Кейтеринг: его функции и особенности удаленного обслуживания потребителей.
48. Маркетинговое планирование предприятия питания.
49. Мерчандайзинг в предприятиях питания.
50. Рекламная деятельность. Средства и инструменты рекламы в предприятии питания.
52. Планирование презентаций и особенных мероприятий в предприятиях общественного питания.
51. Изучение потребительского спроса
52. Порядок разработки технических условий.
53. Показатели культуры обслуживания.
54.Этапы обслуживания – подготовительный, основной, заключительный.
55. Особенности обслуживания в гостиницах.
56. Современные требования к организации службы Рум-сервис.
57. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, тематических мероприятий.
58. Анимационное обслуживание в предприятиях общественного питания.
59. Особенности питания иностранных туристов.
60. Разрешительные документы для открытия предприятия питания.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

Дисциплина «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах»

Билет №1.

1. Правила оказания услуг общественного питания.
2. Требования к гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.

Зав. кафедрой международного туризма
и менеджмента, доктор геогр. наук, профессор М.Ю. Беликов

Методические рекомендации для подготовки к экзамену.

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводиться в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течение 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

– знание фактического материала по программе;

– степень активности студента на семинарских занятиях;

– логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.

– наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

– глубокое знание материала курса;

– знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

– знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

– демонстрирует знания материала по программе;

– содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

– содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

– не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

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:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Главчева С.И., Коваленко Е.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Н., 2011. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229006&sr=1.
2. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: ИНФРА-М: Магистр, 2013. (в библиотеке КубГУ 40 экз.).
3. Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. СПб., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225939&sr=1.
4. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Кнорус, 2013. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://e.lanbook.com/book/53292#authors.
5. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.
6. Цопкало Л.А., Рождественская Л. Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании. Н., 2012. [Электронный ресурс]: учебное пособ. – Электрон. дан. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228955&sr=1.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Кнорус, 2013. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://e.lanbook.com/book/53292#authors.
2. Васюкова А.Т., Славянский А.А., Куликов Д.А. Технология продукции общественного питания: Учебник. М.: Дашков и Ко, 2013. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://e.lanbook.com/book/61058#authors.

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – https://biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3.

5.2 Дополнительная литература:

1. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117886.

2. Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания / А.Т. Васюкова. – М.: «Дашков и К°», 2016. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453513.

3. Васюкова А.Т. Технология кулинарной продукции за рубежом: учебник / А.Т. Васюкова, Н.И. Мячикова, В.Ф. Пучкова / под ред. А.Т. Васюковой. – М.: «Дашков и К°», 2017. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452663.

4. Еремин Н.А. Анализ состояния отрасли общественное питание в РФ и пути её развития / Н.А. Еремин. – М.: Лаборатория книги, 2012. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139295.

5. Канивец И.А. Основы физиологии питания, санитарии и гигиены: учебное пособие. - Минск: РИПО, 2017. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463616.

6. Крюков Р.В. Ресторанное дело: учебное пособие. – М.: А-Приор, 2009. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56369.

7. Кучер Л.С. Официант-бармен: учебное пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040.

8. Никифорова Т.А. Оборудование для предприятий общественного питания: учебное пособие / Т.А. Никифорова, Д.А. Куликов, С. Пономарев. - Оренбург : ОГУ, 2012. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259287.

9. Омаров Р.С. Основы рационального питания: учебное пособие / Р.С. Омаров, О.В. Сычева. - Ставрополь: Агрус, 2014. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277403.

10. Организация производства и логистика предприятий общественного питания: учебное пособие / Н.С. Родионова, Я.П. Домбровская, А.А. Дерканосова, Е.В. Белокурова. - Воронеж: ВГУ, 2016. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482026.

11. Смирнова И.Р. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях индустрии питания : учебное пособие / И.Р. Смирнова, Т.Л. Дудник, С.В. Сивченко. – М.: Логос, 2014. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438480.

12. Тимофеенко П.М. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания. – М.: Лаборатория книги, 2012. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139641.

13. Чаблин Б.В. Оборудование предприятий общественного питания: учебник / Б.В. Чаблин, И.А. Евдокимов. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429517.

14. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: http://docs.cntd.ru/

5.3 Периодические издания:

- Российская туристская газета;
- Журнал «Ресторановед»;
- Журнал Туризм: проблемы, практика, перспективы.
- Журнал «Ресторанный бизнес»;
- «Вестник РАТА» – электронный журнал.

5.4 Правовые документы:

ГОСТ 30524–2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

ГОСТ 31984–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».

ГОСТ Р 56766–2015 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации».

ГОСТ Р 54609–2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.

ГОСТ 32692–2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

ГОСТ 32691–2014 «Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания».

ГОСТ 31986–2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания».

ГОСТ 31988–2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания».

ГОСТ 31987–2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию».

ГОСТ 31985–2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

ГОСТ Р 55051–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу».

ГОСТ 30390–2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».

Правила оказания услуг общественного питания, от 15.08.1997 г. №1036 (ред. 04.10.2012 г).

Федеральный закон «О защите прав потребителей» №2300-1 (ред. 03.07.2016 г.).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

- Библиотека ГОСтов – http://vsegost.com/
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
- Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
- Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
- Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
- Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.
- Сайт министерства курортов и туризма Краснодарского края www.kurortkuban.ru/
- Сайт публикаций и научных изданий по туризму http://turlib.ru.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Для освоения учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» в процессе обучения, проведения лекций, семинарских работ, выполнения реферативных работ, используются традиционные образовательные технологии.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

Усвоение текущего учебного материала;

Конспектирование первоисточников;

Работа с конспектами лекций;

Самостоятельное изучение материала;

Изучение специальной литературы;

Написание реферативных работ по заданным темам;
Подготовка к экзамену.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	Классификация и характеристика предприятий питания	**Задание 1. Правовые основы функционирования предприятий общественного питания** 1. ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». 2. ГОСТ 31984–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования». 3. Правила оказания услуг общественного питания, от 15.08.1997 г. №1036. 4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 (ред. 03.07.2016). **Задание 2. Классификация предприятий общественного питания** 1. Привести примеры предприятий питания различных классов и категорий, расположенных в рассматриваемом регионе (представить не менее 5 образцов). 2. Продемонстрировать существенные отличия, основываясь на данных интернет-сайтов. Предоставить сведения о номенклатуре основных и дополнительных услуг предприятий питания.	ПЗ
2.	Техническая документация в общественном питании	**Темы рефератов:** 1. Технологические нормативы. 2. Порядок разработки технических условий. 3. Содержание технологической инструкции. 4. Технико-технологическая карта.	Р
3.	Виды питания. Организация некоторых видов питания.	**Задание 1. Место и роль услуги питания системе туристского и гостиничного обслуживания** 1. Комплексная туристская услуга: транспортное обеспечение, услуги размещения и питания. Специфика услуг питания. 2. Услуга питания и анимационное обслуживание гостей. Развлекательные программы для различных категорий потребителей. 3. Услуга питания и деловые мероприятия. 4. Удалённое обслуживание и организация выездных мероприятий, с обеспечением услуг питания. 5. Роль предприятия питания в гостиничном и санаторно-курортном обслуживании гостей. 6. Возможности продвижения услуг питания в рамках гостиничного предприятия: лобби-бар, ресторан, поэтажные бары, столовые, кафе, рум-сервис.	ПЗ
4.	Основы организации снабжения предприятий общественного питания	**Задание 1. Основы рационального питания туристов** 1. Гастрономический туризм. Роль организаций и предприятий питания в туризме гурманов и дегустаторов. 2. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. 3. Основы организации питания для туристов. Питание в одно- и двухдневных и многодневных простых походах. 4. Туристская посуда, костры, походные кухни.	ПЗ
5.	Организация производства продукции на предприятиях общественного питания	**Задание 1. Информационное обеспечение в процессе обслуживания** 1. Составление различных видов меню. Меню основное и специальное. 2. Составление карты вин ресторана. Анализ действующих карт вин, коктейлей, характерных для ресторанов и баров города. 3. Оформление меню предприятия питания в соответствии с тематической направленностью. 4. Специальные виды меню. 5. Рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи. 6. Специфика работы сомелье. 7. Правила презентации вин.	ПЗ
6.	Организация труда персонала	**Темы рефератов:** 1. Основные направления организации труда на предприятиях	Р

	предприятий общественного питания	общественного питания. 2 Рациональное разделение и кооперация труда. Внедрение передовых приемов и методов труда. 3. Режим труда. Структура рабочего времени. Нормирование труда. 4. Организация рабочих мест в общественном питании и их обслуживание.	
7.	Управление персоналом предприятий общественного питания	**Задание 1. Управление персоналом ресторана. Организация труда обслуживающего персонала** 1. Профессиональная этика работников предприятия питания. 2. Программы тренингов для персонала предприятий питания. 3. ГОСТ 30524–2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». 4. Должностные инструкции персонала. Нормативно-методическое обеспечение в работе (инструкции, памятки). Правила внутреннего трудового распорядка.	ПЗ
8.	Организация обслуживания потребителей предприятий общественного питания.	**Задание 1. Характеристика торговых помещений** 1. Современные стили интерьеров, наиболее распространенные в ресторанной практике. 2. Описать современные планировки видов торговых помещений предприятий питания, с анализом требований, предъявляемых к ним. 3. Проанализировать современные образцы мебели и торгового оборудования, используемого для оснащения торговой группы современных предприятий питания (можно на примерах действующих предприятий города или используя специализированные журналы «Современные интерьеры», «Ресторанные ведомости», «Ресторанный бизнес»).	ПЗ
9.	Состав и характеристика торговых помещений для потребителей	**Темы рефератов:** 1. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. 2. Вспомогательные и подсобные помещения. Назначение, характеристика, организация работы. 3. Взаимосвязь торговых залов, производственных, вспомогательных помещений. 4. Интерьер и концепция оформления предприятия питания. 5. Оборудование торговых залов.	Р
10.	Специальные формы обслуживания: определение, классификация.	**Задание 1. Особенности национальных кухонь разных стран мира** 1. Особенности питания иностранных туристов и национальная кухня стран Южной Европы: Италия, Испания, Португалия. Посуда, столовое бельё, этикет, традиционный режим питания, национальные праздники. 2. Особенности питания иностранных туристов Западной Европы: Франция, Бельгия, Голландия, Великобритания, Скандинавских стран (Дания, Швеция, Норвегия, Финляндия). Посуда, столовое бельё, этикет, традиционный режим питания, национальные праздники.	ПЗ
11.	Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания	**Задание 1. Обслуживание потребителей в ресторанах** 1. Технологический цикл обслуживания гостя в предприятии общественного питания. 2. Встреча гостей, размещение в зале, прием заказа, подача продукции сервис-бара или бара. Порядок подачи блюд. 3. Правила этикета за столом. 4. Анализ предложенного меню, карты вин. Очередность подачи блюд и напитков в соответствии с заказом.	ПЗ
12.	Маркетинговая деятельность предприятий общественного питания	**Темы рефератов:** 1. Маркетинговое планирование предприятия питания. 2. Изучение потребительского спроса предприятий питания. 3. Мерчандайзинг в предприятиях питания. 4. Рекламная деятельность. Средства и инструменты рекламы в предприятии питания. 5. Планирование презентаций и особенных мероприятий в предприятиях общественного питания **Задание 1. Мерчендайзинг – деятельность предприятия по стимулированию сбыта продукции и услуг** 1. Правила эстетического оформления блюд и коктейлей. 2. Практика организации шоу в процессе приготовления и подачи блюд в зале предприятия питания (китчен-шоу). 3. Агитация в зале. Элементы суггестивного сервиса. 4. Методика убеждающей продажи. Предложение гостям для выбора	Р, ПЗ

		альтернативных видов продукции. 5. Рекламное продвижение ресторана на рынок.	

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента.

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий и практических ситуационных задач.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения (вычислений, расчетов, использования таблиц, справочников, номограмм). Перед практическим занятием следует изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых задач. На практическом занятии главное – уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. При решении предложенной задачи нужно стремиться не только получить правильный ответ, но и усвоить общий метод решения подобных задач. Для ведения записей на практических занятиях обычно заводят отдельную тетрадь по данной учебной дисциплине.

Цель практических занятий заключается в следующем: закрепить у студентов положения теории и углубить знания предмета; выявить практическое значение теоретических положений; способствовать осмысленному усвоению студентами законодательства; научить студентов правильно пользоваться нормативными актами при решении конкретных вопросов по данной отрасли; содействовать развитию навыков самостоятельной работы; развивать умение публично выступать, полемизировать.

Рекомендуется использовать следующий порядок записи решения задачи:

– исходные данные для решения задачи (что дано);

– что требуется получить в результате решения;
– какие законы и положения должны быть применены;
– общий план (последовательность) решения;
– полученный результат и его анализ.

Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Практические работы – это один видов активной самостоятельной работы учащихся, который проводится с применением различных методов, материалов, инструментов, приборов и других средств.

Методические правила (приемы) проведения практических занятий сводится к следующему:

- небольшая часть времени на первом занятии может быть отведена на разъяснение целей практических занятий по данному предмету. Объясняется также метод ведения занятий и сообщаются основные требования к содержанию и форме выступления студентов, которые должны содержать суждения, основанные на законе и опирающиеся на положения теории; ответы не должны быть повторениями ранее высказанных соображений, ошибочные высказывания товарищей должны исправляться и т.д.;

- в начале каждого занятия должна проверяться явка студентов, соответствующие пометки о которой вносятся преподавателем в специальный журнал. Этот учет ведется независимо от учета старостой группы. Далее выясняется, нет ли среди присутствующих неподготовленных к занятию. В соответствующих графах журнала преподаватель отмечает качество ответов каждого студента. Такой контроль дисциплинирует студентов, обязывает их регулярно готовиться к занятиям, он важен в дальнейшем для зачета.

При рассмотрении сложных задач, состоящих из нескольких частей, полезно давать решение по каждой части в отдельности, вызывая с этой целью несколько студентов;

В ходе обсуждения какой-либо задачи студент нередко по ассоциации вспоминает известный ему случай из жизни и, рассказав его, просит преподавателя разъяснить, на основании какого закона и как его нужно решить. Преподавателю нужно быстро квалифицировать этот случай и оценить его методическую пригодность к использованию на занятии.

Когда правильное решение задачи найдено и понято, преподаватель должен сделать резюме. Подводя итоги обсуждения, он объясняет, в чем состояли ошибки в ответах или выступлениях студентов, не поправленные им ранее, указывает, кто предложил правильное решение, формулирует выводы.

При недостаточности времени для развернутого рассмотрения всех задач, намеченных к занятию, следует перенести разбор нерешенных задач на очередное занятие, если это позволяют сделать тематика и график. В противном случае целесообразно в конце занятия сообщить краткое решение этих задач с указанием нормативного материала.

Нужно добиваться полных и правильных ответов. Нельзя ограничиваться приблизительным, поверхностным ответом и переходить к следующему вопросу. Не следует перебивать правильно отвечающего студента, ставя перед ним новый вопрос, пока он полностью не ответил на предыдущий. Поставив вопрос, преподаватель не должен на него отвечать сам, не попытавшись получить ответ от группы;

Критерии оценки качества практических заданий и практических ситуационных задач:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами.

3. Умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого преподавателя.

4. Стиль проведения занятия – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «преподаватель-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на занятиях – регулярно, редко, не ведут.

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» в процессе обучения, проведения лекций, семинаров и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета