

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КАФЕДРА СЕРВИСА, СТРОИТЕЛЬСТВА И ДИЗАЙНА

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ (МОДУЛЬ 1)

Рабочая программа дисциплины

по направлениям подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки **Технология и организация
Туроператорских и турагентских услуг**

43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация

Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Артем 2016

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация услуг питания» (Модуль 1) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»; 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367)

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Фоминых И.Л., старшим преподавателем кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, утвержденной на заседании кафедры ТГРБ от 23.09.2015 г., протокол № 1 Редакция 2016 г. утверждена на заседании кафедры ТГРБ от 26.04.2016 г., протокол №8

Составитель: Морозова А.С., ст. преподаватель кафедры сервиса, строительства и дизайна

Редакция 2016 г. утверждена на заседании кафедры ССД от 23.06.2016 г., протокол № 22

Заведующий кафедрой (разработчика)



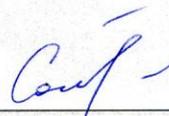
Самохина Л.С.

подпись

фамилия, инициалы

«23» июня 2016 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



Самохина Л.С.

подпись

фамилия, инициалы

«23» июня 2016 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе предприятиях питания туристских и гостиничных комплексов.

Задачи освоения дисциплины: изучить

- правила предоставления услуг питания на территории РФ;
- принципы классификации предприятий общественного питания по типам и классам услуг;
- организационно-производственные и управленческие структуры предприятий питания;
- формы и методы организации услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе на предприятиях питания туристских и гостиничных комплексов;
- маркетинговые методы продвижения услуг питания.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
43.03.02 Туризм (Б-ТУ)	ПК-5	способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знания:	виды управленческих решений и методы их разработки; квалификационные требования к персоналу; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия; методологические подходы к формированию устойчивого развития ресторанного бизнеса
			Умения:	анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг;
			Владения:	методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации управления процессом оказания услуг общественного питания

	ПК-13	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знания:	национальные особенности делового общения; нравственные нормы и обязанности человека; основы делового общения
			Умения:	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; воспринимать культуру и обычаи других стран и народов
			Владения:	культурой общения, этикета и культурой питания народов мира
Гостиничное дело (Б-ГД) 43.03.02	ПК-1	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знания:	технологии процессов производства и обслуживания при реализации услуг питания гостиничного предприятия
			Умения:	Выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей
			Владения:	навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
	ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	Знания:	типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения
			Умения:	организовывать и контролировать процессы обслуживания
			Владения:	методами выявления потребностей потребителей услуг питания гостиничных предприятий

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии и организация услуг питания» относится к вариативной части базового цикла Б.3 учебного плана направления подготовки «Гостиничное дело» и к дисциплинам по выбору (группа Б) учебного плана направления подготовки «Туризм»; базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин: «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма», «Технология продаж услуг туристской деятельности», «Технология и организация операторских и агентских услуг», «Технология и организация гостиничных услуг», «Санитария и гигиена предприятий питания, туризма и гостинично-ресторанных комплексов».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Сем естр курс	Трудоемко сть	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации	
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудитор ная			
							лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б..3.ДВ.Б.01	6	3	34	17	17		9		65	Э	
	ОЗФО	Б..3.ДВ.Б.01	6	3	10	6	4		9	32	57	Э	
43.03.03 Гостинич- ное дело	ОФО	Б..3.В.13	6	3	34	17	17		9		65	Э	

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	Лекция	2	1	5
		Практическое занятие	2	1	
2	Организационная структура	Лекция	2	1	5

	предприятия общественного питания	Практическое занятие	2	1	
3	Снабжение предприятий общественного питания	Лекция	2	1	5
		Практическое занятие	2		
4	Вспомогательные службы предприятий питания	Лекция	2	1	-
5	Производственная деятельность в общественном питании	Лекция	2	1	15
		Практическое занятие	4	4	
6	Организация обслуживания потребителей	Лекция	3	1	20
		Практическое занятие	2		
7	Банкетные услуги. Технология и организация	Лекция	2	1	10
		Практическое занятие	3	3	
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	Лекция	1	1	4
		Практическое занятие	2	3	
9	Маркетинг услуг питания	Лекция	1	1	-

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании

Предмет, цели и задачи курса. Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг (ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования), Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания».

Литература по теме:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 2

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по

текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2. Организационная структура предприятия общественного питания

Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания.

Основные источники: 1

Дополнительные источники: 2, 3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: экскурсия на предприятие питания

Форма текущего контроля: участие в обсуждении, разбор практических задач

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3. Снабжение предприятий общественного питания

Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.

Основные источники: 1

Дополнительные источники: 2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие:

Практическое занятие: решение ситуационных задач по проблемам ресторанного бизнеса

Форма текущего контроля: разбор практических задач, участие в обсуждении

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме.

Тема 4. Вспомогательные службы предприятий питания

Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство.

Основные источники: 1

Дополнительные источники: 2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие:

Практическое занятие: **экскурсия на предприятие питания**

Форма текущего контроля: участие в обсуждении, разбор практических задач

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 5. Производственная деятельность в общественном питании

Основы планирования производственной деятельности. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляционные карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания. Производственный персонал предприятий питания (ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»). Контроль качества продукции общественного питания.

Основные источники: 1

Дополнительные источники: 2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие:

Практическое занятие: работа с нормативной и технологической документацией предприятий питания, разработка ТК и ГТК предприятий.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и оценка результатов .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке нормативно-технологической документации предприятий питания с использованием государственных стандартов.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей

Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Обслуживающий персонал предприятий общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумилье), бариста, хостес. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Основные источники: 1,2

Дополнительные источники: 1,2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие: мастер-класс по сервировке стола

Практическое занятие: ролевая игра

Форма текущего контроля: решение ситуационных задач, участие в дискуссии; обсуждение и оценка результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение задания по диагностике карты блюд и вин предприятий питания г.Артема.

Тема 7. Банкетные услуги. Технология и организация

Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и

организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай. Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.

Основные источники: 1,2

Дополнительные источники: 1,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие: спикер-представитель предприятий питания/партнеров кафедры

Практическое занятие: деловая игра; тренинг

Форма текущего контроля: решение ситуационных задач, обсуждение и оценка результатов

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:

изучение профессиональных компетенций обслуживающего персонала с использованием ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Тема 8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей

Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Основные источники: 1,2

Дополнительные источники: 2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: разработка показателей качества в оценке эффективности обслуживания различных контингентов потребителей

Форма текущего контроля: обсуждение и оценка результатов

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме:

выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям, подготовка сообщений в устной форме и/или в форме презентации.

Тема 9. Маркетинг услуг питания

Сущность маркетинга в общественном питании. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.

Основные источники: 1

Дополнительные источники: 2,3

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение задания по оценке фирменного стиля предприятия питания г. Артема

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает написание студентами очной формы обучения реферата по современному состоянию развития услуг питания. Студент выбирает темы реферата из списка, представленного ниже или самостоятельно формулирует тему и согласовывает ее с преподавателем

Темы реферативных работ:

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и

продвижения.

17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.

18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.

19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.

20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.

21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.

22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.

23. Организация услуг питания туристов на транспорте.

24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.

25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.

26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.

27. Банкетные услуги и особенности их организации.

28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы необходимо приступить к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 10–12 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников).

Элементы оценивания реферата:

- Объем реферативной работы;
- Структура работы;
- Соответствие содержания теме реферата;
- Достоверность и аргументированность содержания;
- Ссылки на источники (научность);
- Понимание содержания работы;
- Способность отвечать на поставленные вопросы.

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.

2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания

3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания

4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.

5. Дать определение термина «услуга предприятия общественного питания»

6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?

7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?

8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.

9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания

10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений

11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?

12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение

13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания
22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?
23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания
24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?
25. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания
26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания
27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда
29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико-технологической (ТТК) карты на его производство?
30. Дать определение меню
31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания
32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?
33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?
34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?
35. Какие цехи относят к заготовочным?
36. Какие цехи относят к доготовочным?
37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания
38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?
39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?
40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?
41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлебозерка, буфет?
42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания
43. Какими документами определяется требования к производственному персоналу?
44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания
45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
51. Назвать виды столового белья
52. Назвать стандартные размеры салфеток
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?

54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола
58. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах
63. Дать определения банкету.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

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

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии питания.

Учебное пособие Зайко Г.М. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», предложенное в разделе «Основная литература» содержит как базовую информацию по организации предпринимательской деятельности в сфере питания, так и современные требования рынка, проблемы и тенденции в данной сфере услуг.

Вопросы государственного регулирования предпринимательской деятельности в сфере питания рассматриваются через действующие ГОСТ и Федеральные законы.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Ресторанные ведомости», «Современный ресторан», «Общепит: бизнес и искусство», сайты Федерации рестораторов и отельеров РФ, Дальневосточной ассоциации рестораторов и отельеров, Федерального агентства по туризму. В процессе подготовки к практическим занятиям, выполнению реферативных работ необходимо владение информацией, которая бы отражала современное состояние развития отрасли, поэтому обязательно использовать данные по стране или субрегиону за последние пять лет.

Использование периодических и Интернет источников позволит получить самую современную информацию по состоянию рынка услуг питания в РФ и сравнить уровень их развития по сравнению с мировыми показателями.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1.Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие [для студентов вузов] / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 560 с.

2.Фоминых И.Л. Технология и организация услуг питания: банкетные услуги: учебное пособие/И.Л. Фоминых, Л.Л. Руденко.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015.-188 с.

9.2 Дополнительная литература

1.Лемисова, Л.В. Организация обслуживания в общественном питании: учебное пособие для студентов вузов / Л.В. Лемисова. – 2-е издание, испр. – Владивосток: Издательство ТГЭУ, 2012 – 340с

2.Смагин И.Н. Организация коммерческой деятельности в общественном питании / И.Н. Смагин, Д.А. Смагина. – М.: Издательство Эксмо, 2012. – 336 с.

3.Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для образовательных учреждений нач. и сред. образования / В.В. Усов. – 4-е издание, стереотип – М.: Академия, 2012 – 416с

9.3 Журналы

1.«Современный ресторан» - профессиональное издание для специалистов индустрии гостеприимства и торговли (HORECA). Официальный сайт-panor.ru

2.«Ресторанные ведомости» - всероссийский журнал для профессионалов индустрии питания и гостеприимства. Официальный сайт-restoved.ru

3.«Общепит: бизнес и искусство» -профессиональное издание по вопросам современного развития общественного питания Официальный сайт-obshchepit-biznes-i-iskusstvo.ru

4.«Вопросы питания» -научно-практический журнал для профессионалов индустрии питания . Официальный сайт-geotar.ru

9.4 Российское законодательство

1.Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ Р 50647-2010. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/54/54758.shtml>

2.Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования ГОСТ 30389-2013. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/57/57023.shtml>

3.Услуги общественного питания. Требования к персоналу. ГОСТ 30524-2013[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/56/56009.shtml>

4.Услуги общественного питания. Технологическая документация на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. ГОСТ 31987-2012 [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/54/54762.shtml>

5.Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей" www.consultant.ru

6.Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания».

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система РУКОНТ

IPRbooks

znanium.com издательства "ИНФРА-М"

Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)

Электронная библиотека диссертаций

Научная электронная библиотека (НЭБ)

Консультант Плюс

10.2 Интернет-ресурсы

www2.unwto.org — официальный сайт Всемирной туристской организации

<http://www.travelinform.ru/main/newtech> – Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов;

www.minstm.gov.ru – Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики;

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.frio.ru - Федерация рестораторов и отельеров РФ

www.restoranoff.ru - портал индустрии гостеприимства.

www.rbc.ru - «Росбизнес-Консалтинг»

www.gks.ru-Госкомстат РФ

www.economy.gov.ru-Министерство экономического развития и торговли РФ

www.vsegost.com-Библиотека ГОСТов

Restoranoff.ru-интернет портал

Profastfood.ru-интернет портал

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- а) электронные полнотекстовые базы данных библиотеки ВГУЭС;
- б) электронные базы данных Росстата и официальных сайтов международных и российских организаций в области индустрии гостеприимства;
- в) техническое и лабораторное обеспечение – лаборатория «Организация и управление ресторанным сервисом», мультимедийное оборудование, учебные наглядные пособия.

12. Словарь основных терминов

Банкет – торжественное мероприятие личного или общественного характера, сопровождающего потребление блюд и закусок

Бар – предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские изделия и покупные товары

Диагностика меню – маркетинговый инструмент оценки экономической целесообразности включения блюд определенного ассортимента в меню ресторана

Закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей

Кафе – предприятия по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции

Качество кулинарной продукции – совокупность свойств кулинарной продукции, обуславливающих её пригодность в дальнейшей обработке и / или употребления в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава потребительских свойств

Качество услуги предприятия общественного питания – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

Кейтеринг – форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы и офисы

Класс предприятия общественного питания – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания

Кулинарная продукция – совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных п/ф

Независимый ресторан – предприятие общественного питания с организационно-хозяйственной обособленностью, наделенное правами юридического лица, самостоятельно определяющие тактику и стратегию поведения на ресторанном рынке

Предприятие общественного питания – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления

Производственная программа – (меню) специализированный перечень блюд, изделий и напитков который предлагаются посетителям предприятия, зависящий от его класса и особенностей типа

Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации кулинарной продукции и организации досуга

Ресторан – предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха

Ресторанный бизнес – сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией и управлением рестораном или иным предприятием общественного питания, направленная на удовлетворение имеющихся потребностей людей во вкусной, разнообразной и здоровой пище, а также получения прибыли

Ресторанный рынок – экономическая среда формирования ресторанного бизнеса, определяющая его товарно-денежные отношения, ориентированные на обслуживание клиентуры и извлечения прибыли

Ресторанный сервис – комплекс качественных характеристик ресторанных услуг, включающий услуги питания, потребления и обслуживания потребителей

Ресторатор – предприниматель ресторанного рынка, собственник или управляющий ресторанной или сетью ресторанов

Сборник рецептов блюд – основной нормативно-технологический документ предприятий питания. Свод рецептов и регламентаций по обработки различного вида сырья, выпусков п/ф и оценки качества готовой кулинарной продукции

Сетевой ресторан – предприятие общественного питания принадлежащие крупным торгово-финансовым или торгово-промышленным группам, находящиеся в управлении единого центра, имеющее централизованное снабжение сырья и п/ф и стандартизированное меню

Специализированный ресторан – предприятие общественного питания с определенной тематической направленностью своей деятельности в области ассортимента и технологии блюд, интерьера, услуг, форм и методов обслуживания

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятия общественного питания, производящий и реализующая блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню

Технологическая карта – основой рабочей НТД производственных цехов ресторана, регламентирующий рецептуру и технологию производства кулинарного изделия

Технологический процесс – ряд последовательных технологических операций по обработки сырья, п/ф и выпуску готовой кулинарной продукции на предприятиях общественного питания

Тип предприятия общественного питания – вид предприятия питания с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой продукции и номенклатуры предоставляемых потребителями услуг

Услуга питания бара – услуга по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или зале

Услуга питания закусочной – услуга по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также создания условий для ее реализации и потребления

Услуга питания кафе –кулинарной услуга по приготовлению и реализации продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном не сложного приготовления, а так же по созданию условий для их потребления на предприятии

Услуга питания ресторана – услуга по приготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления, покупных товаров и вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного комфорта и уровня материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга

Услуга питания столовой – услуга по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента, а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии

Услуга предприятия общественного питания – результат деятельности предприятия и предпринимателя по удовлетворению потребностей потребителей в питании и проведении досуга

Франчайзинг – система отношений в ресторанном бизнесе, при котором одна компания передает другой право пользоваться своей торговой маркой и технологиями на

определенных условиях

Экологичность услуги – комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду не подвергая её риску.

Лист изменений и согласований

Дополнения и изменения в учебной программе на 201__/201__ учебный год.

