МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Костромской государственный университет»

(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИС В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

43.03.02, Туризм

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Кострома
2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки *43.03.02, Туризм – технология и организация туроператорских и турагентских услуг.* Год начала подготовки - 2019.

Разработал: _____ Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры медиакомуникаций и туризма

Рецензент: _____ Горланова И.Б., канд.филол.наук, доцент кафедры медиакомуникаций и туризма

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №6 от 28.03.2019г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд.филол.наук, *доцент*

подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры медиакоммуникаций и туризма

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020 г.

Заведующая кафедрой медиакоммуникаций и туризма

_____ Белякова Е. Н.

подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: Цель дисциплины: 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 дисциплины:

- 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: ПКР-2 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Знать:

- основы функционирования службы питания в гостиницах и туристских объектах, ее роль в гостиничном предприятии;
- нормативные акты и документы, регламентирующие деятельность предприятий питания;
- основные принципы организации обслуживания в предприятиях питания;
- принципы организации питания туристов и проживающих в гостиницах;
- формы и методы обслуживания;
- организация питания индивидуальных туристов.

Уметь:

- организовывать работу предприятий питания в туристских объектах и гостиницах;
- учитывать особенности организации питания для индивидуальных и групповых туристов;
- анализировать и оценивать основные технологические процессы по оказанию услуг питания;
- организовывать и контролировать процессы обслуживания.

Владеть:

- техникой мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством услуг общественного питания;
- навыками проектирования туристского продукта для организованных и самодеятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети;
- технологиями продвижения услуг питания.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, к обязательной части учебного плана. Изучается в 4 семестре(ах) обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: речевая коммуникация в туризме.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: сервисная деятельность в туризме, организация обслуживания туристов и логистики, развитие мировых курортов, иностранный язык в сфере туризма, преддипломная практика, выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3		
Общая трудоемкость в часах	108		
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции	14		
Практические занятия	20		
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах	74		
Форма промежуточной аттестации	зачет		

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции	14		
Практические занятия	20		
Лабораторные занятий			
Консультации	0,7		
Зачет/зачеты	0,25		
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего	34,95		

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Государственное регулирование деятельности предприятий питания		2	2		10
2	Классификация предприятий питания.		2	2		10
3	Формы и методы организации услуг питания.		2	4		10
4	Виды сервиса.		2	4		10
5	Организация питания индивидуальных и групповых туристов		2	4		10

6	Организация обслуживания в номерах. Мини-бары.		2	2		10
7	Производственный и обслуживающий персонал на предприятиях питания.		2	2		10
	Подготовка к зачету					4
	Итого:	108	14	20		74

5.2. Содержание:

Тема 1. Государственное регулирование деятельности предприятий питания. Нормативные акты и документы, регламентирующие деятельность предприятий питания. Стандарты, устанавливающие общие минимальные требования к обслуживающему, производственному и административному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов. Организационная структура системы сертификации услуг общественного питания

Тема 2. Классификация предприятий питания. Классификация предприятий питания; типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов; типы и характеристика предприятий питания в гостинице. История первых предприятий питания. Организация и технология предоставления услуг питания.

Тема 3. Формы и методы организации услуг питания. Общие принципы организации питания; организация питания для индивидуальных туристов и организованных контингентов питающихся. Организация диетического и лечебно-профилактического питания.

Тема 4. Виды сервиса. Буфеты и бары, шведский стол и заказное меню. Одно, двух и трехразовое питание, завтраки. Организация работы торгового зала гостиничного ресторана, банкеты и фуршеты, бизнес - ланчи, семейные обеды, кофе-брейк, чайные столы. Функции метрдотеля (администратора), официанта, хостес. Организация работы бара. История возникновения. Стойка бара. Лобби-бар, бар банкетного зала ресторана. Ассортимент бара. Особенности организации труда в баре. Барный инвентарь и способы подачи напитков и коктейлей. Вина и напитки. Классификация алкогольных напитков и коктейлей. Основные виды напитков, реализующихся в предприятиях питания. Рекомендации алкогольных напитков к блюдам и закускам. Правила и температура подачи алкогольных напитков. Карта вин и коктейлей. Правила составления. Работа сомелье. Лицензирование деятельности по розничной продаже алкогольной продукции.

Тема 5. Организация питания индивидуальных и групповых туристов. Практические основы организации и предоставления индивидуальных и групповых туристских услуг.

Тема 6. **Организация обслуживания в номерах.** Мини-бары. Подготовка официантов к обслуживанию в номерах. Правила обслуживания. Специальная посуда. Оснащение мини-баров. Особенности национальной кухни. Основные особенности национальной кухни (русская кухня, европейская кухня, азиатская кухня). Национальные блюда. Особенности питания иностранных туристов. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов.

Тема 7. Производственный и обслуживающий персонал на предприятиях питания. Стандарты к производственному и обслуживающему персоналу. Требования к производственному и обслуживающему персоналу. Санитарные правила. Профессиональная этика работников предприятий питания. . Правила поведения. Правила внутреннего распорядка. Должностные характеристики.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Задание**	**Часы**	**Методические рекомендации по выполнению задания (*при необходимости*)**	**Форма контроля**
1.	Государственное регулирование деятельности предприятий питания	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
2.	Классификация предприятий питания.	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
3.	Формы и методы организации услуг питания.	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
4.	Виды сервиса.	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
5.	Организация питания индивидуальных и групповых туристов	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
6.	Организация обслуживания в номерах. Мини-бары.	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
7.	Производственный и обслуживающий персонал на предприятиях питания.	Подготовить доклад, презентацию	10	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	ответы докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы
	Подготовка к зачету	Подготовка к зачету с учетом лекционного материала и выполненных	4		зачет

		заданий в рамках учебной дисциплины			

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
4 .Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
5. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
7. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания.
8. Производственный контроль качества услуг питания.
9. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
10. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
11. Особенности организации служб питания при гостиницах.
12. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
13. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
14. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
15. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
16. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
17. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
18. Организация услуг питания туристов на транспорте.
19. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
20. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
21. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
22. Банкетные услуги и особенности их организации.
23 .Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1 Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=927093

2 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.:Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 978- 5-394-02181-7 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131

3 Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0199-3 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=232724

4 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие для студ. вузов по спец. 100103 "Социально-культ. сервис и туризм" / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 496 с. - УМО. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-9776-0018-7; 978-5-16-004273-2 : 500.00. 20

5 Волков, Юрий Федорович. Гостиничный и туристский бизнес : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : допущено УМО / Волков, Юрий Федорович. - Изд. 2-е. - Ростов-наДону : Феникс, 2009. - 637 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 632-635. - ISBN 978-5-222-15007-8 : 379.00.

б) дополнительная:

1 Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858884

2 Технология продукции общественного питания: Лабораторный практикум / Липатова Л. П. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 376 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5- 00091-119-8 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518473

3 Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 248 с. : ил. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-394-02782-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450740

4 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2010. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00. 21

5 Лойко Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по спец. "Сфера обслуживания" / Лойко Ольга Тимофеевна. - Москва : ИЦ "Академия", 2008. - 304 с. - (Высш. проф. образование. Туризм). - УМО напр. - Сфера обслуживания. - ГСЭ. - ISBN 978-5-7695-4451-4 : 380.00.

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

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:http://vsegost.com/

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - http://biblioclub.ru
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» http://znanium.com

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

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью (число посадочных мест по количеству студентов), рабочим местом преподавателя и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедийного оборудования, офисный пакет.