

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Технология и организация услуг питания Б1.В.ОД.17

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Зиновьева А.А.

**Рецензент(ы):**

Биктимиров Н.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948385218

Казань  
2018

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Зиновьева А.А. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , AAZinoveva@kfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины 'Технология и организация услуг питания' является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

Основными задачами дисциплины являются:

- овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации услуг питания;
- изучение классификации услуг общественного питания и общих требований к ним;
- обучение основам организации и техники обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания различных типов и классов;
- рассмотрение современных технологий, форм, методов, средств обслуживания; видов и характеристик торговых помещений, посуды, приборов, столового белья; правил составления и оформления меню, карт вин; видов и правил сервировки и оформления столов;
- формирование понимания о порядке предоставления различных услуг; правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг; требований к обслуживающему персоналу; организации труда обслуживающего персонала.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.17 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Предназначена для студентов 3 курса (5, 6 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.В9 Профессиональный цикл, вариативная часть.

ООП ВПО 'Гостиничное дело' (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины 'Технология и организация услуг питания' в составе профессионального цикла, его вариативной части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: 'Основы гостеприимства', 'Организация гостиничного дела', 'Сервисная деятельность', 'Профессиональная этика и этикет', 'Проектирование гостиничной деятельности', а также с производственной практикой студентов.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные из предшествующих учебных курсов: 'Основы гостеприимства', 'Сервисная деятельность', 'Профессиональная этика и этикет', 'Информационные системы и технологии', 'Основы предпринимательской деятельности'. Большое значение приобретают и знания, полученные в процессе одновременного с изучением данной дисциплины курсов: 'Технологии гостиничной деятельности', 'Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничной отрасли'.

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: 'Инфраструктура предприятий сервиса', а также производственной практики студентов.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-13 (профессиональные компетенции)	готовность самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя
ПК-14 (профессиональные компетенции)	готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-7 (профессиональные компетенции)	готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

место и роль сервиса в сфере организации услуг питания в системе социально-культурного сервиса; историю развития сервиса в сфере организации услуг питания в мире и России; подходы к классификации предприятий общественного питания; современные технологии организации услуг питания; классификацию ПОП; основные правовые нормы в сфере ОУП; основы профессионального этикета и корпоративной культуры в сфере ОУП; особенности основных видов ресторанного обслуживания; основные технологии инжиниринга меню; основы ресторанного маркетинга

2. должен уметь:

выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; определять категории предприятий общественного питания; анализировать актуальные проблемы современного ресторанного дела; применять технологии организации услуг питания в профессиональной деятельности; использовать навыки бизнес-планирования в сфере организации услуг общественного питания; анализировать современные тенденции развития рынка услуг питания

3. должен владеть:

основными категориями ресторанного дела; навыками классификации основных видов предприятий общественного питания, услуг и ресурсов; навыками разработки концепции предприятия общественного питания, навыками инжиниринга меню, навыками организации деятельности предприятия общественного питания, навыками анализа современных тенденций развития рынка услуг питания

4. должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать желание применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека	5		3	3	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. История организации услуг питания	5		3	3	0	Устный опрос Эссе
3.	Тема 3. Классификация ПОП	5		3	3	0	Научный доклад
4.	Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП	5		4	3	0	Деловая игра
5.	Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания	5		4	3	0	Дискуссия Научный доклад
6.	Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания	5		3	4	0	Контрольная работа
7.	Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания	5		3	4	0	Презентация Устный опрос
8.	Тема 8. Технологическое проектирование ПОП	5		4	3	0	Творческое задание
9.	Тема 9. Качество услуг на ПОП	5		3	4	0	Кейс Презентация

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
10.	Тема 10. Формы банкетного обслуживания	5		3	3	0	Творческое задание Устный опрос Деловая игра
11.	Тема 11. Тема 11. Особенности обслуживания иностраных гостей	5		3	3	0	Презентация Творческое задание Деловая игра
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Экзамен
	Итого			36	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

1.1. Питание как важнейшая потребность человека 1.2. Услуги питания. 1.3. Общие требования к услугам общественного питания 1.4. Организация услуг питания

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

1.1. Потребность в питании

##### Тема 2. История организации услуг питания

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

2.1. Исторические корни предприятий питания в мире 2.2. История развития организации услуг питания в России 2.3. Обслуживающий персонал в российских дореволюционных предприятиях питания 2.4. Этапы развития общественного питания в советский период 2.5. Тенденции развития системы общественного питания в постсоветский период

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

2.1. Исторические типы предприятий общественного питания на Руси

##### Тема 3. Классификация ПОП

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

3.1. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания 3.2. Мировая классификация предприятий общественного питания 3.3. Классификация ПОП по разным основаниям. 3.4. Типы ПОП в России: рестораны, кафе, бары 3.5. Типы ПОП в России: закусочные, столовые, буфеты, кафетерии

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

3.1. Особенности организации ресторанов, кафе, баров 3.2. особенности организации закусочных, столовых, буфетов, кафетериев

##### Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП

###### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

4.1. Основные категории процесса обслуживания 4.2. Самообслуживание 4.3. Обслуживание посетителей официантами. Комбинированная форма обслуживания 4.4. Выбор формы обслуживания 4.5. Специфика форм обслуживания групп гостей. Банкетное обслуживание

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

4.1. Самообслуживание 4.2. Особенности обслуживания официантами 4.3. Обслуживание официантами

## **Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

5.1. Технология "кейтеринг" 5.2. Технология "доставка на дом" 5.3. Технология "фаст-фуд" 5.4. Технология "open-kitchen" 5.5. Технология "ффри-фло"

### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

5.1. Технология "кейтеринг" 5.2. Технология "фаст-фуд"

## **Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания**

### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

6.1. Разработка концепции предприятия общественного питания 6.2. Выбор меню как важнейший этап организации ПОП 6.3. Организационная деятельность при разработке ПОП 6.4. Организация технологических и трудовых процессов.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

6.1. Инжиниринг меню 6.2. Разработка фирменного стиля 6.3. Разработка концепции 6.4. Организация технологического процесса

## **Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания**

### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

7.1. Помещения ПОП 7.2. Оборудование ПОП 7.3. Мебель ПОП 7.4. Посуда, приборы, столовое белье 7.5. Кадровые ресурсы ПОП

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

7.1. Оборудование ПОП 7.2. Кадровая политика ПОП

## **Тема 8. Технологическое проектирование ПОП**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

8.1. Общие положения 8.2. Инженерные сети, коммуникации, санитарная техника предприятий питания 8.3. Разрешительные документы для открытия предприятия питания

### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

8.1. - 8.2. Мероприятия при открытии ПОП

## **Тема 9. Качество услуг на ПОП**

### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

9.1. Требования, регламентирующие качество услуг на предприятиях общественного питания (ПОП) 9.2. Качество продукции и технологических процессов на ПОП 9.3. Качество обслуживания на ПОП

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

9.1 Требования к услугам питания 9.2. - 9.3. Управление качеством на ПОП 9.4. Просмотр учебного фильма

## **Тема 10. Формы банкетного обслуживания**

### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

10.1. Банкет-фуршет 10.2. Коктейль 10.3. Коктейль-фуршет 10.4. Барбекю 10.5. Русский чай

### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

10.1. -10.2. Подготовка и проведение деловой игры

## **Тема 11. Особенности обслуживания иностранных гостей**

### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

11.1. Обслуживание туристов из Европы 11.2. Обслуживание туристов из США и Канады 11.3. Обслуживание туристов из Азии 11.4. Обслуживание туристов из Африки 11.5. Обслуживание туристов из стран Южной Америки

### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

11.1. -11.2. Подготовка и проведение деловой игры

## **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека	5		подготовка к контрольной работе	4	Контрольная работа
2.	Тема 2. История организации услуг питания	5		подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
				подготовка к эссе	2	Эссе
3.	Тема 3. Классификация ПОП	5		подготовка к научному докладу	4	Научный доклад
4.	Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП	5		подготовка к деловой игре	3	Деловая игра
5.	Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания	5		подготовка к дискуссии	2	Дискуссия
				подготовка к научному докладу	1	Научный доклад
6.	Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания	5		подготовка к контрольной работе	3	Контрольная работа
7.	Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания	5		подготовка к презентации	1	Презентация
				подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
8.	Тема 8. Технологическое проектирование ПОП	5		подготовка к творческому заданию	3	Творческое задание
9.	Тема 9. Качество услуг на ПОП	5			2	Кейс
				подготовка к презентации	1	Презентация
10.	Тема 10. Формы банкетного обслуживания	5		подготовка к деловой игре	1	Деловая игра
				подготовка к творческому заданию	1	Творческое задание
				подготовка к устному опросу	1	Устный опрос



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
11.	Тема 11. Особенности обслуживания иностранных гостей	5		подготовка к деловой игре	1	Деловая игра
				подготовка к презентации	1	Презентация
				подготовка к творческому заданию	1	Творческое задание
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса 'Технология и организация услуг питания' предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль над деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углубленного изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов. При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентов следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студентам рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают 'домашнее задание' для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной и выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

## Рекомендации по работе с литературой

При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект.

Правила конспектирования:

1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные.
2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание.
3. Составить план - основу конспекта.
4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов, требующих разъяснений.
5. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста.
6. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
7. Можно пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть строго однозначное, заранее предусмотренное назначение.

Разъяснения по выполнению домашних заданий

1. Внимательно изучите материал по указанной теме.
2. Познакомьтесь с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы. Используйте справочную литературу и Интернет-ресурсы.
3. Выполняйте все домашние задания вовремя.

## Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Организация самостоятельной работы студента предполагает в качестве своей цели формирование самостоятельного мышления и выработку умения самостоятельного обучения. Основаниями отбора содержания самостоятельной работы являются ФГОС 3+, источники самообразования (литература, Интернет-ресурсы, опыт, самоанализ), индивидуально-психологические особенности студентов (социальность, интеллект, мотивация). Самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и форм отчетности.

СРС включает следующие виды работ.

- Чтение списка основной и дополнительной литературы
- Внеаудиторная самостоятельная работа студента по подготовке к контрольным работам.
- Подготовка к экзамену

По результатам осуществления СРС применяются следующие виды контроля:

- Входной контроль;
- Текущий контроль;
- Итоговый контроль.

## Методические рекомендации при подготовке к устному опросу

При подготовке к устному опросу следует изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. Необходимо дорабатывать свои лекционные конспекты, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Целесообразно подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам. Следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Методические рекомендации при подготовке к контрольной работе.

Контрольная работа - это одна из основных форм межсессионного контроля студенческих знаний.

Цель контрольной работы заключается в текущем контроле качества усвоения обучающимися отдельных, как правило, наиболее важных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

В контрольной работе должны быть даны обстоятельные ответы на теоретические вопросы, правильно решена практическая или расчетная, задача.

Готовясь к контрольной работе, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания по разделу дисциплины, выносимому на контрольную работу.

При выполнении контрольной работы обучающийся демонстрирует знания, умения, навыки, приобретенные в процессе освоения темы данной учебной дисциплины.

При подготовке к контрольной работе необходимо:

- опираться на материал учебников, из списка основной и дополнительной литературы по данной теме;
- использовать материал собственных конспектов литературы и подготовленных в семестре творческих заданий, отчетов по творческим заданиям, научным докладам по данной теме;
- использовать материал интернет - источников по данной учебной дисциплине
- ориентироваться на вопросы для подготовки к контрольной работе, которые обучающийся получил от преподавателя.

Тематика контрольных работ разрабатывается преподавателем, читающим данную дисциплину. Вопросы для подготовки к контрольной работе раздаются за неделю до проведения контрольной работы.

Форма (письменный ответ на вопросы, задачи, тестовая форма контроля) и вариант контрольной работы определяется в порядке, установленном преподавателем.

Время выполнения контрольной работы зависит от количества включенных в нее вопросов, тестовых заданий, практических и расчетных задач.

Результаты проверки контрольной работы объявляются преподавателем.

Оценка письменного ответа студента по результатам контрольной работы производится по 15 балльной системе.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену.

- 1.1. Перед началом подготовки очень важно просмотреть весь материал и отложить тот, с которым вы хорошо знакомы. Начинать учить необходимо с незнакомого или нового материала.
2. Использовать время эффективно.
3. Начинайте готовиться к экзамену заранее, по частям, сохраняя спокойствие.
4. К трудно запоминаемому материалу возвращайтесь несколько раз.
5. Полезно составлять планы конкретных тем, а не зазубривать всю тему. Можно воспользоваться методом написания вопросов в виде краткого, тезисного изложения материала.
6. Заучиваемый материал лучше разбить на части, стараясь, чтобы их количество не превышало семи, а затем укрупнять и обобщать их, выражая главную мысль одной фразой.
7. Пересказывать текст своими словами.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека**

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Какие факторы влияют на формирование потребности в питании? 2. Каковы виды услуг общественного питания? 3. Что включают в себя услуги по организации потребления продукции общественного питания? 4. Какие услуги по организации досуга являются частью услуг питания? 5. Какие основные виды консультационных услуг могут быть предложены в предприятиях общественного питания? 6. К какой категории услуг питания относится организация доставки продукции общественного питания? 7. Перечислите и опишите общие требования к услугам общественного питания 8. В чем сущность требования эргономичности к услугам питания? 9. Каковы аспекты требования безопасности к услугам питания? 10. Каковы основные принципы организации услуг питания?

## **Тема 2. История организации услуг питания**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Какие факторы определяют категорию предприятия питания? 2. Подлежат ли классификации по категориям столовые, обслужи-вающие промышленные фабрики и заводы? 3. Перечислите современные форматы предприятий общественного питания. 4. Назовите признаки, определяющие тип предприятия питания. 5. Перечислите дополнительные услуги, которые могут предоставлять предприятия питания. 6. Какие требования должны быть учтены при оказании услуг питания? 7. Назовите классификационные признаки предприятий общественного питания. 8. Охарактеризуйте производственную деятельность ресторана. 9. Какие разновидности баров вам известны? 10. Какие формы обслуживания покупателей предполагает организация деятельности кулинарных магазинов?

Эссе , примерные вопросы:

Подготовить эссе на тему "Исторические факторы, влияющие на развитие сферы общественного питания в России"

## **Тема 3. Классификация ПОП**

Научный доклад , примерные вопросы:

Доклад на тему "Современные подходы к классификации ПОП"

## **Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП**

Деловая игра , примерные вопросы:

Подготовится к деловой игре "Конфликты в контактной зоне ПОП". Придумать нестандартный метод обслуживания питанием студентов КФУ.

## **Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания**

Дискуссия , примерные вопросы:

подготовиться к дискуссии на тему "Плюсы и минусы инноваций в сфере ПОП"

Научный доклад , примерные вопросы:

Подготовить доклад "Инновационный план ПОП" (ПОП - по выбору студента)

## **Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания**

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Какие основные этапы разработки концепции предприятия общественного питания? 2. Что представляет из себя миссия ПОП? 3. Каким образом влияет выбор меню на обоснование концепции ПОП? 4. Каковы основные виды меню? 5. Какие факторы влияют на выбор меню? 6. Охарактеризуйте производственный технологический и трудовой процессы. 7. В чем заключена экономическая сущность длительности технологического цикла? 8. Какие факторы определяют характеристики технологического цикла? 9. В чем специфика организации трудовых процессов на ПОП? 10. Какие организационные мероприятия подразумеваются под гуманизацией труда?

## **Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания**

Презентация , примерные вопросы:

Подготовить презентацию на тему "Современное оборудование ресторана"

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Опишите, что входит в понятие ?материальные ресурсы ресторана?. 2. Перечислите торговые помещения ресторана, дайте краткую характеристику каждого торгового помещения. 3. Назовите основные виды оборудования, необходимого для оснащения ресторана. 4. Перечислите критерии выбора мебели для торговых помещений ресторана. 5. Назовите основные виды посуды и приборов. 6. Перечислите основные категории персонала предприятий питания. 7. Дайте характеристику основным группам персонала ресторана. 8. Каковы специфические требования к кадрам предприятия общественного питания? 9. Разработайте ряд мер для повышения мотивации персонала разных категорий в ресторанном бизнесе. 10. Укажите нормативные документы, в которых нашли отражение квалификационные характеристики производственного и обслуживающего персонала предприятий питания, и проанализируйте их.

### **Тема 8. Технологическое проектирование ПОП**

Творческое задание , примерные вопросы:

Разработать основы концепции предприятия общественного питания

### **Тема 9. Качество услуг на ПОП**

Кейс , примерные вопросы:

Оцените качество услуг любого ПОП г. Казань на выбор. Предоставьте письменный ответ минимум на 5 стр.

Презентация , примерные вопросы:

Подготовить презентацию на тему "Особенности качества услуг ПОП как товара"

### **Тема 10. Формы банкетного обслуживания**

Деловая игра , примерные вопросы:

Подготовиться к деловой игре "Банкет"

Творческое задание , примерные вопросы:

Разработайте сценарий банкета (событие - по выбору студента)

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Какие разделы включает технологический проект ПОП? 2. Каковы требования к электрооборудованию на ПОП? 3. Как организуется естественное и искусственное освещение в тор-говых, производственных, складских, административно-хозяйственных помещениях ПОП? 4. Каковы требования к вентиляции и созданию искусственного климата? 5. Какие требования предъявляют к водопроводному оборудованию на ПОП? 6. Какие требования предъявляют к канализационному оборудованию на ПОП? 7. Какие основные характеристики микроклимата помещений вам известны? 8. Необходимо ли получение санитарно-эпидемиологического заключения на вид деятельности в органе Роспотребнадзора при открытии ПОП? 9. Как их можно контролировать и регулировать? 10. Какие разрешительные документы необходимы для открытия предприятия питания?

### **Тема 11. Особенности обслуживания иностранных гостей**

Деловая игра , примерные вопросы:

подготовиться к деловой игре "Прием зарубежной делегации"

Презентация , примерные вопросы:

подготовить презентацию на тему "Особенности питания жителей стран мира" (страна - по выбору студента)

Творческое задание , примерные вопросы:

подготовить инсценировку "Я - иностранный гость в ресторане"

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

1. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг питания в российском обществе.
2. Эволюция предприятий общественного питания в России:

3. Советский "общепит" - от экспроприации - через "угар НЭПа" - к плановому хозяйству.
1. Современное состояние рынка услуг питания в России.
2. Перспективы развития рынка услуг питания в Татарстане.
3. Основные подходы к классификации предприятий ОП.
4. Бар. Специфика организации и обслуживания в баре.
5. Кофейня как ПОП малого формата.
6. Чайная - традиции и перспективы развития данного вида ПОП.
7. Пиццерия. Специфика организации.
8. Пивные заведения. Выгода. Классификация. Особенности меню и технологических процессов.
9. Ресторан. Классификация ресторанов.
10. Особенности организации ресторанов "фаст-фуд".
11. Сетевые рестораны.
12. Концепция пункта общественного питания: основные подходы.
13. Эстетическая культура ресторанного сервиса.
14. Факторы, влияющие на составление плана инвестиционных мероприятий.
15. Возможные формы собственности, франчайзинг в ресторанном бизнесе.
16. Бизнес-планирование в организации ПОП.
17. Маркетинговые мероприятия при организации ПОП.
18. Рекламная деятельность в сфере организации услуг питания. Основные виды рекламных мероприятий.
19. PR мероприятия в сфере услуг питания. Программа работы с клиентами.
20. Основные виды ресторанного обслуживания.
21. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане.
22. Кейтеринг: внутренний, внешний, социальный, разъездной.
23. Организация летних площадок.
24. Виды официальных приемов, особенности организации.
25. Особенности организации приема "бокал шампанского".
26. Особенности организации приема "русский чай".
27. Особенности организации приема "завтрак".
28. Особенности организации приема "коктейль".
29. Особенности организации приема "а ля фуршет".
30. Особенности организации приема "обед".
31. Особенности организации приема "обед-буфет".
32. Особенности организации приема "ужин".
33. Особенности организации приема "кофейный (чайный) стол".
34. Особенности организации приема "барбекю".
35. Специфика бизнес-ланча.
36. Виды меню и их специфика.
37. Винная карта.
38. Оформление меню.
39. Меню как реклама.
40. Меню и ценовая политика.
41. Содержание профессиограммы "менеджер ресторана".
42. Содержание профессиограммы "официант".
43. Содержание профессиограммы "бармен".
44. Содержание профессиограммы "метрдотель".
45. Содержание профессиограммы "шеф-повар".

46. Содержание профессиограммы "сомелье".
47. Правила профессионального поведения персонала предприятия общественного питания.
48. Профессиональные и корпоративные кодексы в сфере оказания услуг питания.
49. Основы столового этикета.
50. Основы профессиональной сервировки.
51. Основные правила подачи блюд.
52. Этапы качественного обслуживания.
53. Особенности оказания услуг питания иностранным туристам.
54. Основные принципы подбора персонала ПОП.
55. Профессиональная культура работников предприятий общественного питания.

### **7.1. Основная литература:**

1. Технология продуктов общественного питания: Сборник задач: Учебное пособие / А.С. Джабоева, М.Ю. Тамова. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0219-8. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/261674>
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-6, 1000 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389895>
3. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 176 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0306-3. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/399678>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие / В.Ф. Кашенко, Р.В. Кашенко. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 416 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-114-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/263427>
2. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли: Практикум / К.Я. Гайворонский. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 104 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0581-4, 300 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/443909>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Международный гостиничный форум и выставка "Индустрия гостеприимства" - [www.expo-hotel.ru](http://www.expo-hotel.ru)
- Портал "Весь общепит России" - [www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru)
- Портал гостиничного бизнеса (вместе с журналом "Отель") - [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)
- Портал для профессионалов индустрии гостеприимства - [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)
- Ресторанный бизнес, гостиничный бизнес, всё для ресторатора - [www.hotres.ru](http://www.hotres.ru)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Технология и организация услуг питания" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.



Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения дисциплины "Технология и организация услуг питания" вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):

Зиновьева А.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Биктимиров Н.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.