

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение развития территорий



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Технологии и организация услуг питания Б3.В.9

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Короткова А.Л.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No 230714

Казань

2014

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) Короткова А.Л. , ALKorotkova@kpfu.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 " Б3.В.9 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5, 6 семестры.

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

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|--|
| 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-3 (профессиональные компетенции) | готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий |
| 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 |
| ПК-14 (профессиональные компетенции) | готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности |
| ПК-19 (профессиональные компетенции) | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности |

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 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 семестре; экзамен в 6 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 | 1-2 | 2 | 2 | 0 | тестирование домашнее задание |
| 2. | Тема 2. История организации услуг питания | 5 | 3-4 | 2 | 2 | 0 | тестирование домашнее задание презентация |
| 3. | Тема 3. Классификация ПОП | 5 | 5-8 | 4 | 4 | 0 | научный доклад тестирование |
| 4. | Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП | 5 | 9-12 | 4 | 6 | 0 | творческое задание тестирование деловая игра |
| 5. | Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания | 5 | 13-18 | 6 | 4 | 0 | дискуссия тестирование творческое задание |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|-----|---|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|--|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 6. | Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания | 6 | 1-4 | 4 | 8 | 0 | тестирование домашнее задание |
| 7. | Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания | 6 | 5-6 | 2 | 4 | 0 | тестирование презентация домашнее задание |
| 8. | Тема 8. Технологическое проектирование ПОП | 6 | 7-8 | 2 | 4 | 0 | творческое задание тестирование |
| 9. | Тема 9. Качество услуг на ПОП | 6 | 9-12 | 4 | 8 | 0 | тестирование презентация творческое задание |
| 10. | Тема 10. Формы банкетного обслуживания | 6 | 13-14 | 2 | 4 | 0 | деловая игра творческое задание домашнее задание |
| 11. | Тема 11. Особенности обслуживания иностранных туристов | 6 | 15-16 | 2 | 4 | 0 | презентация деловая игра творческое задание |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 5 | | 0 | 0 | 0 | зачет |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 6 | | 0 | 0 | 0 | экзамен |
| | Итого | | | 34 | 50 | 0 | |

4.2 Содержание дисциплины

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

лекционное занятие (2 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 (2 часа(ов)):

1.1. Потребность в питании

Тема 2. История организации услуг питания

лекционное занятие (2 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 (2 часа(ов)):

2.1. Исторические типы предприятий общественного питания на Руси

Тема 3. Классификация ПОП

лекционное занятие (4 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 (4 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 (6 часа(ов)):

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

Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания

лекционное занятие (6 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 "фри-фло"

практическое занятие (4 часа(ов)):

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

Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания

лекционное занятие (4 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 (8 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 (2 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 (2 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 (4 часа(ов)):

8.1. - 8.2. Мероприятия при открытии ПОП

Тема 9. Качество услуг на ПОП

лекционное занятие (4 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 (8 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 (2 часа(ов)):**

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

практическое занятие (4 часа(ов)):

10.1. -10.2. Подготовка и проведение деловой игры

Тема 11. Особенности обслуживания иностранных туристов**лекционное занятие (2 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 (4 часа(ов)):

11.1. Деловая игра 11.2. Предварительное тестирование

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 | 1-2 | подготовка домашнего задания | 2 | домашнее задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 2 | тестирование |
| 2. | Тема 2. История организации услуг питания | 5 | 3-4 | подготовка домашнего задания | 2 | домашнее задание |
| | | | | подготовка к презентации | 2 | презентация |
| | | | | подготовка к тестированию | 2 | тестирование |
| 3. | Тема 3. Классификация ПОП | 5 | 5-8 | Подготовка доклада | 2 | научный доклад |
| | | | | подготовка к тестированию | 2 | тестирование |
| 4. | Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП | 5 | 9-12 | подготовка деловой игры | 2 | деловая игра |
| | | | | подготовка к творческому заданию | 1 | творческое задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|-------|---|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 5. | Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания | 5 | 13-18 | подготовка к дискуссии | 2 | дискуссия |
| | | | | подготовка к творческому заданию | 1 | творческое задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |
| 6. | Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания | 6 | 1-4 | подготовка домашнего задания | 1 | домашнее задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |
| 7. | Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания | 6 | 5-6 | подготовка домашнего задания | 2 | домашнее задание |
| | | | | подготовка к презентации | 1 | презентация |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |
| 8. | Тема 8. Технологическое проектирование ПОП | 6 | 7-8 | подготовка к творческому заданию | 1 | творческое задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |
| 9. | Тема 9. Качество услуг на ПОП | 6 | 9-12 | подготовка к презентации | 2 | презентация |
| | | | | подготовка к творческому заданию | 1 | творческое задание |
| | | | | подготовка к тестированию | 1 | тестирование |
| 10. | Тема 10. Формы банкетного обслуживания | 6 | 13-14 | подготовка домашнего задания | 1 | домашнее задание |
| | | | | подготовка к деловой игре | 2 | деловая игра |
| | | | | подготовка к творческому заданию | 1 | творческое задание |
| 11. | Тема 11. Особенности обслуживания иностранных туристов | 6 | 15-16 | подготовка к деловой игре | 1 | деловая игра |
| | | | | подготовка к презентации | 1 | презентация |
| | | | | подготовка к творческому заданию | 2 | творческое задание |
| Итого | | | | | 42 | |

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.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др. В свою очередь формирование компетентного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий, в частности, мультимедийных программ, включающих фото-, аудио- и видеоматериалы по курсу. В учебном процессе преподавания дисциплины "Технология и организация услуг питания" предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретных ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере гостиничного бизнеса, мастер-классы специалистов. Использование новых технологий позволяет сформировать профессиональные навыки у обучающегося, соответствующие требованиям работодателей.

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

домашнее задание , примерные вопросы:

Повторить материал дисциплины "Человек и его потребности" Ответить на 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?

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 1 Ответить на вопросы: 1. Каковы причины появления первых предприятий питания? Какова история происхождения слова ?ресторан?? 2. Каковы особенности истории возникновения предприятий общественного питания в Америке? 3. Какие изобретения и открытия способствовали развитию и усовершенствованию предприятий питания в XIX веке? 4. Какую роль в развитии российской системы общественного питания сыграл кабак? Каковы его особенности? 5. Что из себя представлял трактир в петровские времена? Каковы отличия ресторана от трактира? 6. Какова иерархия трактирных заведений в дореволюционной России? 7. Каковы этапы развития общественного питания в советский период российской истории? 8. В чем преимущества и недостатки советской системы общественного питания? 9. Как изменились принципы советской системы общественного питания в постсоветский период? 10. Каковы современные тенденции развития системы общественного питания?

Тема 2. История организации услуг питания

домашнее задание , примерные вопросы:

Подготовить эссе на тему "Исторические факторы, влияющие на развитие сферы общественного питания в России" Ответить на 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 пита-ния? 7. Назовите классификационные признаки предприятий обществен-ного питания. 8. Охарактеризуйте производственную деятельность ресторана. 9. Какие разновидности баров вам известны? 10. Какие формы обслуживания покупателей предполагает организация деятельности кулинарных магазинов?

презентация , примерные вопросы:

подготовить презентацию об историческом ПОП, существовавшем на Руси

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 2

Тема 3. Классификация ПОП

научный доклад , примерные вопросы:

Доклад на тему "Современные подходы к классификации ПОП"

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 3

Тема 4. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП

деловая игра , примерные вопросы:

Подготовится к деловой игре "Конфликты в контактной зоне ПОП"

творческое задание , примерные вопросы:

Придумать нестандартный метод обслуживания питанием студентов КГУ

тестирование , примерные вопросы:

Тест к теме 4

Тема 5. Инновационные технологии в организации услуг питания

дискуссия , примерные вопросы:

подготовиться к дискуссии на тему "Плюсы и минусы инноваций" ответить на вопросы: 1. Какие технологии организации услуг питания относят к современным и прогрессивным? 2. Каковы особенности такой технологии, как кейтеринг? 3. Какие виды кейтеринга вам известны? 4. Каковы основные сложности при организации кейтеринга? 5. Каковы особенности технологии организации доставки на дом? 6. Что понимают сегодня под технологией ?фаст-фуд?? 7. Опишите основные формы организации ПОП с технологией ?фаст-фуд?. 8. В чем преимущества организации фуд-кортов? 9. Каковы особенности организации технологии ?open-kitchen?? 10. Опишите особенности технологии ?фри-фло?.

творческое задание , примерные вопросы:

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

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 5

Тема 6. Организация деятельности предприятия общественного питания

домашнее задание , примерные вопросы:

Ответить на 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 техноло-гического 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?

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 6

Тема 7. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания

домашнее задание , примерные вопросы:

Ответить на 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.

презентация , примерные вопросы:

Подготовить презентацию на тему "Современное оборудование ресторана"

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 7

Тема 8. Технологическое проектирование ПОП

творческое задание , примерные вопросы:

Разработать основы концепции предприятия общественного питания

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 8

Тема 9. Качество услуг на ПОП

презентация , примерные вопросы:

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

творческое задание , примерные вопросы:

Оценить качество услуг ПОП г. Казань

тестирование , примерные вопросы:

тест к теме 9

Тема 10. Формы банкетного обслуживания

деловая игра , примерные вопросы:

Подготовиться к деловой игре "Банкет"

домашнее задание , примерные вопросы:

Ответить на 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 канализацион?ному 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 пред-приятия питания?

творческое задание , примерные вопросы:

Разработать сценарий банкета (событие - по выбору студента)

Тема 11. Особенности обслуживания иностранных туристов

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

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Вопросы к зачету:

1. Деление мира по гастрономическому принципу: земледельческие системы питания.
2. Деление мира по гастрономическому принципу: кочевые и собирательские системы питания.
3. Посты и гастрономические ритуалы ведущих конфессий мира: православие, католицизм.
4. Посты и гастрономические ритуалы ведущих конфессий мира: иудаизм, ислам, буддизм.
5. Этапы развития русской кухни.
6. Этнические кухни Азии: Китай.
7. Этнические кухни Азии: Япония.
8. Организация производственной и торговой деятельности предприятий питания.
9. Разработка и разновидности меню.
10. Крепкоалкогольные напитки: коньяк, виски, джин, текила.
11. Классификация и характеристика предприятий питания.
12. Система оценок потребительских услуг питания.
13. Концепции ресторанного бизнеса.
14. Особенности обслуживания туристов разных национальностей.
15. Типы организации питания туристов (завтрак, полупансион, полный пансион, all inclusive). Виды обслуживания (шведский стол, табльдот, а парт, а ля карт, буфетное обслуживание, банкеты) и сервиса.
16. Техническое обеспечение индустрии питания.
17. Виды сервиса: французский, английский, американский.
18. Виды сервиса: немецкий, русский.
19. Теоретические основы науки о питании. Обмен веществ и факторы на него влияющие. Правила составления рациона.
20. Теоретические основы науки о питании. Концепция сбалансированного питания. Системы питания.
21. Виды ресторанных интерьеров: классицизм, барокко, ампир, готика.
22. Виды ресторанных интерьеров: японский, ретро, модерн, эко, минимализм, хай-тек.
23. Классификация кофе.
24. Классификация чая.
25. Классификация пива.
26. Столовое белье.
27. Правила составления винной карты.
28. Понятие о декантации.
29. Знаменитые имена в гастрономии: Ватель, Карем, Бокюз.
30. Нормативно-технологическая документация в сфере питания.
31. Специальные формы обслуживания. Организация и обслуживание приемов и банкетов. Основы этикета.
32. Классификация и типизация предприятий питания.
33. Функциональные группы помещений предприятия питания и их взаимосвязи.

34. Процесс управления предприятием общественного питания.
35. Состояние и перспективы развития индустрии питания.
36. Основы технологии приготовления пищи. Контроль качества продуктов питания.
37. Санитарно-гигиенические требования в индустрии питания.
38. Виды меню. Назначение и правила составления меню.
39. Особенности составления меню для иностранных туристов.
40. Лечебно-профилактическое питание. Диеты: виды и назначение.
41. Столовые приборы.
42. Столовая посуда.
43. Оборудование и дизайн ресторана. Понятие о ресторанной концепции.
44. Подготовка к обслуживанию потребителей. Сервировка стола.
45. Инвентарь, используемый в барном деле.
46. Алкогольные и безалкогольные компоненты, используемые в барном деле.
47. Тренинги в ресторанном бизнесе.
48. Специальные формы обслуживания: фондю, транширование и фламбирование.
49. Ресторанный бизнес в России и перспективы его развития.

Экзаменационные билеты:

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.

Экзаменационные билеты:

Приложение ♦ 3, страница 5

7.1. Основная литература:

Торговый маркетинг: эффективная организация продаж, Захарова, Юлия Андреевна, 2012г.

Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. - 400 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-609-6, 800 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=352647>

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, 1000 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=232724>

Экономика и организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, 2011. - 464 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-530-3, 1000 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=226404>

7.2. Дополнительная литература:

- Торговый маркетинг: эффективная организация продаж, Захарова, Юлия Андреевна, 2012г.
- Закон РФ "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992г. ◆ 2300-1 // Защита прав потребителей. Сб. нормат. документов. М.: ЭНН, 1995. С. 3.
- Федеральный закон "О внесении изменений и дополнений в закон РФ "О защите прав потребителей" и "Кодекс об административных правонарушениях" от 9 января 1996г. ◆ 2-ФЗ // Российская газета. 1996. 16 января..
- Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996г. ◆ 132-ФЗ. // Российская газета. 1996. 3 декабря.
- Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. ◆ 1036 // Собр. законодательства РФ. 1997. ◆ 34. Ст. 3980.
- Правила розничной торговли алкогольной продукцией на территории Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 19 августа 1996г. ◆ 987 с изменениями и дополнениями от 16 ноября 1996г. и 14 июля 1997г.
- Витрина // Ресторанный бизнес. 2009. ◆ 1?12; 2010. ◆ 1?12.
- Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 384 с.
- Вольф И. Современный этикет. М.: Издательский дом "Кристина", 2000.
- Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира. М.: Советский спорт, 2000.
- Елизарова Л.Г. Алкогольные напитки: Товарный справочник. М.: Экономика, 1997.
- Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учеб. для студентов вузов М.: ЮНИТИ, 1998.763с.
- Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие - М.: ИТК "Дашков и К", 2008. - 327 с.
- Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. для вузов по спец. сервиса Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.?224 с.
- Палли М. Справочник современного хозяина ресторана. 100 идей для достижения превосходства в конкурентной борьбе. М.: ООО "Современные ресторанные и розничные технологии", 1999.
- Питание и общество. 2009. ◆ 16; 2010. ◆ 17.
- Ресторанные ведомости. 2009. ◆ 112; 2010. ◆ 112.
- Рожниковский Р. Ностальжи. Секрет успеха. М.: ООО "Клевер принт", 2000.
- Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. М.: Хлебпродинформ, 2001.
- Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие - М., Финансы и статистика, 2005. - 192 с.
- Справочник руководителя предприятия общественного питания. М.: Легкая и пищевая промышленность, 2000.
- Тойбнер Христиан, Вольтер Аннет. Мировая кухня. М.: Лик пресс, 1998.
- Шевченко В.Н. Некоторые вопросы протокольной практики. М.: Воскресение, 1997.
- Хорст Ханиш. Искусство сервировки. М.: Ниола 21-й век, 2000.
- Филипповский, Е. Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства ?М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
- Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студентов вузов Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 849 с.
- Белешапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учебное пособие. - Москва: Академия, 2006. - 224 с.
- Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для студентов вузов /Под ред. Л.П. Шмать-ко.Изд. 3-е, испр. и доп..?Москва; Ростов н/Д: МарТ, 2007.346 с.
- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов/ Сост. Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д, 2007. 635 с.

Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. - Минск: Новое знание, 2002. - 368 с.

Организация туризма: учеб. пособие/ Под ред. А.П. Дуровича. - 4-е изд. - Минск: Новое знание, 2008. - 640 с.

Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. - Ростов н/Д, 2010. - 221 с.

Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник: учебное пособие. Под ред. Воронковой. - М., 2002 - 365 с.

Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Менеджмент" / ; Под ред. А. Д. Чудновского. Изд. 2-е, перераб. и доп.. Москва: Юркнига, 2005. 447 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Международный гостиничный форум и выставка "Индустрия гостеприимства" - www.expo-hotel.ru

Портал "Весь общепит России" - www.pitportal.ru

Портал гостиничного бизнеса (вместе с журналом "Отель") - www.hotelline.ru

Портал для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Ресторанный бизнес, гостиничный бизнес, всё для ресторатора - www.hotres.ru

Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн" - www.biblioclub.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Технологии 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.

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 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Короткова А.Л. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. _____

"__" _____ 201__ г.