

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация обслуживания в индустрии питания

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Организация обслуживания в индустрии питания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	УК-3.1: Уметь: применять принципы социального взаимодействия Знать: методы социального взаимодействия Владеть: практическими навыками социального взаимодействия УК-3.2: Уметь: соблюдать этические принципы в процессе обслуживания Знать: этические принципы сферы обслуживания Владеть: навыками делового общения	Контрольная работа Практическое задание Тест	Зачёт: Задания Контрольные вопросы
ПКР-4: Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1: Осуществляет проведение мероприятий по организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания ПКР-4.2: Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1: Уметь: собирать и анализировать актуальную информацию об инновациях в сфере гостеприимства и новых формах организации обслуживания Знать: основные организационные, технологические и управленческие процессы в индустрии общественного питания Владеть: навыками выбирать и применять эффективные методы, технологии и формы обслуживания, соответствующие запросам	Контрольная работа Практическое задание Тест	Зачёт: Задания Контрольные вопросы

		<p>потребителей</p> <p>ПКР-4.2: Уметь: организовывать работу по обслуживанию гостей в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Знать: нормативную базу и стандарты организации обслуживания в индустрии общественного питания</p> <p>Владеть: навыками применения стандартов обслуживания в индустрии общественного питания</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	4
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	59
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего		0	3		
									0	3
	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3

Тема 1. Основы организации предприятий общественного питания	8	9	2	1	2		4	1	4	8	
Тема 2. Организация снабжения, складского хозяйства предприятия общественного питания	10	9	2	1	2		4	1	6	8	
Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация	10	9	2	1	2		4	1	6	8	
Тема 4. Основы организации труда на предприятиях общественного питания	9	9	2	1	2	1	4	2	5	7	
Тема 5. Организация производства на предприятиях общественного питания	9	8	2		2	1	4	1	5	7	
Тема 6. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях общественного питания	8	8	2		2	1	4	1	4	7	
Тема 7. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	9	7	2		2		4	0	5	7	
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	8	8	2		2	1	4	1	4	7	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1					1	1			
Итого	72	72	16	4	16	4	33	9	39	59	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Основы организации предприятий общественного питания

Предмет, методы и задачи дисциплины «Организация обслуживания в индустрии питания».

Общественное питание в современных условиях. Основные направления развития общественного питания. Основные направления научно-технического прогресса в общественном питании. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Характеристика типов предприятий общественного питания. Тема

2. Организация снабжения, складского хозяйства предприятия общественного питания

Назначение складских помещений. Состав и площади складских помещений. Оснащение складских помещений. Требования к складским помещениям. Создание условий хранения продовольственных товаров в складских помещениях

Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация

Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий. Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства. Виды меню. Расчет сырья и составление заданий бригадам поваров. Оперативный контроль за работой производства. Нормативная документация предприятий общественного питания.

Тема 4. Основы организации труда на предприятиях общественного питания

Содержание и значение рациональной организации труда. Основные задачи рациональной организации труда. Основные направления рациональной организации труда. Нормирование труда на предприятиях общественного питания: сущность и задачи нормирования труда; методы нормирования труда; классификация затрат рабочего времени; методы изучения затрат рабочего времени. Виды норм выработки, порядок их разработок и утверждений. Определение численности

Тема 5. Организация производства на предприятиях общественного питания

Организация рабочих мест. Организация работы заготовочных цехов. Организация работы доготовочных цехов. Организация цеха мучных изделий. Организация выпуска кондитерских изделий на предприятиях общественного питания. Организация работы вспомогательных производственных помещений (экспедиции, моечной кухонной посуды, хлеборезки). Организация работы раздач

Тема 6. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях общественного питания Услуги предприятий общественного питания; классификация, виды, характеристика. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в предприятиях различных типов и классов. Обслуживающий персонал. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Оборудование залов. Нормы оснащения залов мебелью. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы

Тема 7. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах

Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов. Основные элементы обслуживания. Последовательность подачи блюд и напитков. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями.

Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Прием-фуршет. Прием-коктейль. Банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», «День рождения», по случаю чествования юбиляра, встречи друзей и т.д. Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Организация обслуживания" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4436>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Контрольная работа № I

Классификация услуг общественного питания

1. Дайте определение предприятия общественного питания?
2. Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
3. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
4. Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
5. По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
6. По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
7. По каким признакам делятся предприятия на типы?
8. Назовите основные типы предприятий общественного питания?
9. Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
10. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?

Контрольная работа № II

Этапы процесса обслуживания в организациях общественного питания

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Требования к расстановке мебели , варианты расстановки?
3. Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
4. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
5. Как готовят приборы со специями?
6. Основные правила накрытия столов скатертями?
7. Основные правила сервировки столов?
8. Виды сервировки стола?
9. Варианты сервировки стола?
10. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

Контрольная работа № III

Организация труда обслуживающего персонала

1. Дайте определение научной организации труда?
2. Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
3. Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
4. Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
5. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?

6. Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
7. Каким требованиям должен отвечать официант?
8. Каким требованиям должен отвечать бармен?
9. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
10. Перечислите права и обязанности метрдотеля.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

Контрольная работа № I

Специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания

1. Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
2. Требования предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
3. Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
4. Назовите размеры столов используемых в предприятиях общественного питания?
5. Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в предприятиях общественного питания.
6. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
7. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и её ассортимент?
8. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды и ее ассортимент?
9. Какие приборы относят к основным? Их назначение и характеристика?
10. Виды столового белья, их характеристика?

Контрольная работа № II

Методы и формы обслуживания потребителей

1. Дайте определения процесса обслуживания?
2. Дайте определение методов и форм обслуживания?
3. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании?
4. Перечислите методы обслуживания на предприятиях и дайте их характеристику?
5. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания?
6. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
7. Правила встречи и размещение гостей?
8. Как принимается и оформляется заказ?
9. Правила работы с подносом?
10. Как подается продукция из сервис-бара?
11. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах, как происходит уборка столов и замена использованной посуды?

Контрольная работа № III

Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Перечислите виды банкетов?
2. Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
4. Каковы особенности организации банкете за столом с частичным обслуживанием официантами?
5. Правила расчета посуды и приборов для банкета.
6. Виды дипломатических приемов.
7. Характеристика банкета-фуршета. В чем его особенность?

8. Характеристика банкета-коктейля и правила его проведения.
9. Дайте характеристику обслуживания по типу «шведский стол».
10. Дайте характеристику обслуживания пассажиров других видов транспорта (водный, авиа, автотранспорт).

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, видно изучение дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), есть незначительные погрешности
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все задания решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% заданий), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% заданий), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Задание 1. Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда:

1. Холодная закуска из трески горячего копчения
2. Салат столичный
3. Солянка донская
4. Горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

5. Горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

6. Сливки взбитые

7. Чай с лимоном

Предложить напитки и соответствующую посуду.

Задание 2. Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню обеда:

1. Холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир)

2. Холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир)

3. Рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

4. Мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

5. Десерт (арбуз)

6. Кофе черный

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

Задание 1. Пользуясь Интернет-источниками или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «сверхвнимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т.д. Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания». На примере этих двух предприятий питания показать особенности их деятельности и отличительные черты.

Задание 2. Составить меню банкета-ужина с полным обслуживанием официантами исходя из примерного количества блюд и напитков для этого банкета на одного человека (три холодные закуски, одно горячее рыбное блюдо с гарниром, одно горячее мясное блюдо с гарниром, десерт, чай или кофе) и подобрать безалкогольные и алкогольные напитки к закускам и блюдам по разработанному меню.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические

Оценка	Критерии оценивания
	вопросы; теория связана с практикой знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют незначительные погрешности; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Услуги по организации досуга включают (множественный выбор):

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания (множественный выбор):

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы

5.Кассиром

6.Столы саморасчета

3.По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания (множественный выбор):

1.Саморасчет

2.Предварительный расчет

3.Непосредственный расчет

4.Последующий расчет

5.Оплата после приема пищи

6.Через официанта

4.Для организации завтраков в ресторане используется вид меню (множественный выбор):

1.Меню дежурных блюд

2.Комплексное меню

3.Меню заказных блюд

4.Банкетное меню

5.Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

6.Меню дневного рациона питания

5.Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1.Французский

2.Русский

3.Немецкий

4.Американский

5.Английский

6.Все вышеперечисленные

6.Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. официант на 2-4 человека

2. официант на 4-6 человек

3. официант на 6-8 человек

4. официант на 8-10 человек

5. официант на 10-12 человек

6. официант на 12-14 человек

7.Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека

2. 1 официант на 4-6 человек

3. 1 официант на 6-8 человек

4. 1 официант на 8-10 человек

5. 1 официант на 10-12 человек

6. 1 официант на 12-14 человек

8.Банкеты, для которых не накрывают столы:

1 .Дипломатический прием

2 .Банкет-чай

3. Кофе-брейк

4. Банкет-фуршет

5. Банкет-коктейль

6 Банкет с частичным обслуживанием официантов

9.Банкеты, которые проводят «стоя» (множественный выбор):

- 1.Дипломатический прием
- 2.Банкет-чай
- 3.Кофе-брейк
- 4.Банкет-фуршет
- 5.Банкет-коктейль
- 6.Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах (множественный выбор):

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице (множественный выбор):

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания (множественный выбор):

- 1.Банкетная служба
- 2.Кейтеринговая служба
- 3.Служба посыльных
- 4.Обслуживанием питанием в номерах
- 5.Служба горничных
- 6.Административно-хозяйственная служба

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется (множественный выбор):

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ -Полупансион»:

- 1.Континентальный
- 2.Расширенный
- 3.Английский
- 4.Американский

5. Шведский стол

6. Завтрак с шампанским

5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ – только завтрак»:

1. Континентальный

2. Расширенный

3. Английский

4. Американский

5. Шведский стол

6. Завтрак с шампанским

6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

1. Континентальный

2. Расширенный

3. Английский

4. Американский

5. Шведский стол

6. Завтрак с шампанским

7. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц (множественный выбор):

1. Чайные, кофейные и витаминные столы

2. Развозная торговля в зале

3. Обслуживание в номерах

4. Бизнес-ланчи

5. Залы-экспрессы

6. Воскресные бранчи

8. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte

2. Табльдот

3. Carte du jour

4. Шведский стол

5. Стол-буфет

6. Цикличное меню

9. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte

2. Табльдот

3. Carte du jour

4. Шведский стол

5. Стол-буфет

6. Цикличное меню

10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол

2. A la carte

3. Табльдот

4. Стол-буфет

5. Цикличное меню

6. Carte du jour

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без

			задания, но не в полном объеме	все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	объеме, но некоторые с недочетами	несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3

Задание 1. Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по

комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Задание 2. Вы работаете заведующим производством ресторана в отеле. Количество питающихся составляет 200 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

Задание 3. Вы работаете заведующим производством в столовой при банке, режим работы столовой с 12 до 15 часов. Составьте график выхода на работу поваров горячего цеха в количестве 5 человек. Определите его вид, объясните выбор графика.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Задание 1. В кафе поступил заказ на организацию банкет-коктейль на 100 человек:

- охарактеризуйте данный тип предприятия согласно ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования;
- перечислите возможный объем услуг на данном предприятии согласно ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования;
- предложите варианты меню для данного мероприятия с акцентом на ассортимент закусок;
- опишите организацию рабочих мест в холодном цехе для выполнения данных технологических операций, с учетом предложенного вами ассортимента, требования к качеству продукции и срокам её реализации;
- рассчитайте требуемое количество сырья и документально оформите требование – накладную на его получения со склада.

Задание 2. Производственную программу студенческой столовой на 75 мест необходимо расширить путем включения ассортимента холодных овощных закусок и салатов с целью витаминизации рационов студенческого питания:

- раскройте особенности функционирования студенческой столовой; - опишите процесс обслуживания в зале, предложите формы обслуживания наиболее рациональные для данного предприятия с учетом контингента питающихся;
- предложите ассортимент холодных овощных закусок и салатов для данного предприятия; - оформите раздел холодных блюд в плане-меню на основе необходимых технологических расчетов по его обоснованию;
- определите численный и квалификационный состав работников холодного цеха студенческой столовой, изготавливающих предложенный вами ассортимент по плану –меню.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки

Оценка	Критерии оценивания
	при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Особенности производственно-торговой деятельности и классификация предприятий общественного питания.
2. Характеристика ресторанов как типов предприятий общественного питания.
3. Характеристика столовых как типов предприятия общественного питания.
4. Характеристика кафе как типов предприятий общественного питания.
5. Характеристика закусочных как типов предприятий общественного питания.
6. Характеристика баров как типов предприятий общественного питания.
7. Организация снабжения предприятий общественного питания.
8. Виды меню, применяемые в различных типах предприятий общественного питания. Порядок оформления меню.
9. Состав функциональных групп помещений, требования, предъявляемые к планировке помещений предприятий общественного питания.
10. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания.
11. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-4

1. Новые методы и формы обслуживания.
2. Сущность рекламы, ее задачи. Виды рекламы в общественном питании.
3. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
4. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию. Предварительная сервировка столов.
5. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок.

6. Последовательность и правила подачи вторых блюд.
7. Последовательность и правила подачи вторых блюд.
8. Последовательность и правила подачи, горячих и холодных сладких блюд, фруктов, кондитерских изделий.
9. Правила и техника подачи горячих и холодных напитков, винно-водочных изделий.
10. Назначение и виды банкетов.
11. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания.
12. Обслуживание участников съездов, форумов, олимпиад, фестивалей, концертов.
13. Обслуживание проживающих в гостиницах.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний от минимально допустимого и выше в объеме, соответствующем программе подготовки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки или отказ от ответа

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Сологубова Галина Сергеевна. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник для вузов / Сологубова Г. С. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 332 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09303-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=764348&idb=0>.
2. Васюкова Анна Тимофеевна. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Российский биотехнологический университет (РОСБИОТЕХ); Российский биотехнологический университет (РОСБИОТЕХ). - 5. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 416 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04964-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875419&idb=0>.
3. Зайко Галина Михайловна. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - 1. - Москва : Издательство "Магистр", 2021. - 560 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0060-6. - ISBN 978-5-16-004718-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=791590&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Радченко Л.А. - Москва : КноРус, 2022. - 321 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09674-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809953&idb=0>.

2. Баранов Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания / Баранов Б. А., Скоркина И. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 184 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495822> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10698-5 : 639.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785037&idb=0>.
3. Джум Татьяна Александровна. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - 1. - Москва : Издательство "Магистр", 2021. - 528 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0369-0. - ISBN 978-5-16-102615-1. - ISBN 978-5-16-010896-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=833862&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://banauka.ru/3912.html> - Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Богатырева Людмила Геннадьевна, кандидат философских наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.