

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины:

Технологии кейтеринга деловых и протокольных мероприятий

Рекомендуется для направления подготовки:

43.03.03 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Профиль:

Международный ресторанный бизнес

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии кейтеринга деловых и протокольных мероприятий» является формирование у студентов комплекса знаний об организации услуги выездного питания и технологиях их реализации на деловых и событийных мероприятиях, а также формирование навыков обработки запросов корпоративных и частных клиентов на предоставление кейтеринговых услуг.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о кейтеринге как части рынка услуг основных его виды и специфике для разного типа мероприятий;
- сформировать навыки работы с нормативно-правовой документацией, регламентирующей деятельность по выездному обслуживанию деловых и протокольных мероприятий;
- сформировать навыки организации кейтеринга деловых мероприятий, построения эффективного взаимодействия с корпоративными и индивидуальными заказчиками;
- формирование прикладных навыков, позволяющих управлять кейтеринговым обслуживанием;
- развить способности находить нестандартные организационно-управленческие решения в сфере кейтеринга.
- сформировать навыки подготовки комплекта документов на обслуживание деловых и протокольных мероприятий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии кейтеринга деловых и протокольных мероприятий» относится к вариативной компоненте обязательной части дисциплин Блока 1 учебного плана по программе бакалавриата направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» - Б1.О.02.14.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-2 Способен определять круг задач в рамках	- Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере	- Производственная практика

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
	поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<ul style="list-style-type: none"> - Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере - Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья - Менеджмент организаций профессиональной сферы - Маркетинг организаций профессиональной сферы - Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере - Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства - Организация гостиничного дела - Учебная практика - Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Общепрофессиональные компетенции			
2	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> - Менеджмент организаций профессиональной сферы - Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах - Кросс-культурный менеджмент - Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства - Событийный туризм и ивент-менеджмент - Учебная практика - Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> - Преддипломная практика - Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере - Международные стандарты и управление качеством услуг - Эмоциональный сервис: управление поведением гостя - Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе - Учебная практика - Производственная практика 	<ul style="list-style-type: none"> - Преддипломная практика - Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
- Обязательная профессиональные компетенции			

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
4	<p>ПКО-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе - Событийный туризм и ивент-менеджмент - Кросс-культурный менеджмент - Бизнес-планирование в профессиональной сфере - Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах - Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах - Профессиональная этика и этикет - Менеджмент организаций профессиональной сферы - Проектирование и стартап предприятий сферы гостеприимства - Комплексное оснащение предприятий сферы гостеприимства 	<ul style="list-style-type: none"> - Преддипломная практика - Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
5	<p>ПКО-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Менеджмент организаций профессиональной сферы - Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере - Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе - Событийный туризм и ивент-менеджмент - Кросс-культурный менеджмент - Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах - Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства - Технология обеспечения пищевой безопасности - Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах - Международные стандарты и управление качеством услуг - Организация гостиничного дела 	<ul style="list-style-type: none"> - Преддипломная практика - Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
6	<p>ПКО-3 Способен применять технологии обслуживания с</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе 	<ul style="list-style-type: none"> - Преддипломная практика - Подготовка и защита выпускной

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
	учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none"> - Программное обеспечение и автоматизация в профессиональной сфере - Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере 	квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ПКО-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать

- нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий питания;
- этапы подготовки деловых и протокольных мероприятий;
- организационные аспекты кейтеринга деловых мероприятий;
- регламенты протокола;
- требования к кейтеринговым услугам;
- методы оценки качества кейтеринговой продукции и услуг;
- нормы ресурсов и труда на обслуживание деловых и протокольных мероприятий;

- виды меню;
- виды основных и дополнительных услуг кейтеринга деловых мероприятий;
- виды раскладки гостей, оборудования, мебели и посуды.

Уметь

- ставить цели и задачи для разработки проекта по кейтерингу делового мероприятия;
- организовать взаимодействие по организации выездного обслуживания деловых и протокольных мероприятий;
- планировать запасы на предприятии;
- организовывать поставки сырья;
- планировать численность сотрудников на обслуживание протокольных мероприятий;
- выявлять и анализировать потребность заказчика;
- использовать информационные технологии для формирования предложений и смет стоимости услуг по организации кейтеринга.

Владеть

- навыками подготовки предложения по выездному обслуживанию;
- навыками применения нормативно-правовых документов для решения деловых вопросов и задач;
- навыками формирования бизнес-процессов;
- навыками применения стандартов качества и нормативных документов для оценки качества услуг;
- навыками подготовки меню, перечня услуг и цен на организацию выездного обслуживания;
- навыками анализа кейтеринговых проектов, разработки рекомендации по совершенствованию технологий обслуживания.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Всего часов о/о-з	Модуль	Семестр
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
		Е	9
Аудиторные занятия (всего)	32/34	32	34
В том числе:			
Лекции (Л)	16/17	16	17

Практические занятия (ПЗ)	16/17	16	17
В том числе в интерактивной форме	12/11	12	11
Самостоятельная работа (всего)	40/38	40	38
Контроль (зачет с оценкой)	-/-	-	-
Общая трудоемкость /часов	72	72	72
зач. ед.	2	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Роль кейтеринга в обслуживании деловых и протокольных мероприятий. Виды кейтеринговых услуг.

Кейтеринг как самостоятельный вид деятельности в индустрии гостеприимства. Цели, задачи и кейтеринга. Виды кейтеринговых услуг. Современные тренды в обслуживании деловых и событийных мероприятий, инновационные технологии в кейтеринге.

Тема 2 Нормативно-правовое и документационное сопровождение кейтеринга.

Нормативно-правовое обеспечение в области питания и обеспечения пищевой безопасности. Основные виды обязательной документации кейтеринговой компании. Двухсторонние соглашения и документооборот в процессе подготовки и реализации кейтерингового обслуживания деловых и событийных мероприятий. Специфика юридического взаимодействия с корпоративными заказчиками и агентствами в организации кейтерингового обслуживания.

Тема 3 Планирование кейтерингового обслуживания.

Процесс подготовки кейтерингового мероприятия. Этапы кейтерингового обслуживания. Организация процесса планирования кейтерингового мероприятия. Брифинг в системе планирования кейтеринга деловых и событийных мероприятий. Работа с запросом корпоративных и индивидуальных заказчиков кейтеринговых услуг. Разработка меню с учетом особенностей места проведения и типа мероприятия. Расчеты объемов блюд. Тестинг. Предварительная дегустация блюд для оценки их вкусовых качеств и документального утверждения меню. Утверждение концепции мероприятия. Расчеты и заявки на производство; расчет персонала для обслуживания..

Тема 4 Организационные аспекты выездного обслуживания деловых и протокольных мероприятий.

Организация и оборудование производственных помещений. Основное оборудование. Оборудование для приготовления, тепловой обработки и запекания продуктов. Оборудование для выдержки, сборки и сервировки блюд. Организация и управление приемкой и хранением продуктов. Столовые посуда и приборы: виды и ассортимент. Требования к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами, бельем. Комплектация мероприятия оборудованием и основной и дополнительной мебелью.

Тема 5 Технологии реализации и координации кейтеринга.

.Специфика обслуживания деловых и протокольных мероприятий. Протокольные мероприятия и особенности организации кейтеринга. Распределение обязанностей сотрудников, обслуживающих выездное мероприятие. Инструктаж, оперативная координация и контроль персонала организация процесса обслуживания в соответствии с задачей кейтеринга. Дополнительные услуги кейтеринговой компании.

Тема 6 Анализ экономической эффективности кейтеринга.

Особенности экономики кейтеринговых предприятий. Анализ экономической эффективности кейтерингового обслуживания на мероприятии и деятельности компании. Методы повышения эффективности работы кейтеринговых компаний.

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+
2.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего

7 семестр Е модуль					
1.	Роль кейтеринга в обслуживании деловых и событийных мероприятий. Виды кейтеринговых услуг	2	2	6	10
2.	Нормативно-правовое и документационное сопровождение кейтеринга	2	2	6	10
3.	Планирование кейтерингового обслуживания	4	4	8	16
4.	Организационные аспекты выездного обслуживания деловых и событийных мероприятий	4	2	6	12
5.	Технологии реализации и координации кейтеринга	2	4	8	14
6.	Анализ экономической эффективности кейтеринга	2	2	6	10
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Всего:	16	16	40	72

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
9 семестр					
1.	Роль кейтеринга в обслуживании деловых и событийных мероприятий. Виды кейтеринговых услуг	2	2	6	10
2.	Нормативно-правовое и документационное сопровождение кейтеринга	3	2	6	11
3.	Планирование кейтерингового обслуживания	4	4	6	14
4.	Организационные аспекты выездного обслуживания деловых и событийных мероприятий	4	3	6	13
5.	Технологии реализации и координации кейтеринга	2	4	8	14
6.	Анализ экономической эффективности кейтеринга	2	2	6	10
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Всего:	17	17	38	72

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
-------	----------------------	-------------------------------------------	---------------------

1.	1	Виды кейтеринговых услуг. Современные тренды в обслуживании деловых и событийных мероприятий, инновационные технологии в кейтеринге.	2
2.	2	Специфика юридического взаимодействия с корпоративными заказчиками и агентствами в организации кейтерингового обслуживания. *	2
3.	3	Разработка меню кейтеринга делового и событийного мероприятия*	4
4.	1	Организационные аспекты выездного обслуживания деловых и событийных мероприятий*	2
5.	1	Организация работы персонала на обслуживании мероприятия заказчика*	4
6.	1	Анализ экономической эффективности кейтеринга	2

**занятия в интерактивной форме*

7. Практические занятия для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	1	Виды кейтеринговых услуг. Современные тренды в обслуживании деловых и событийных мероприятий, инновационные технологии в кейтеринге.	2
2.	2	Специфика юридического взаимодействия с корпоративными заказчиками и агентствами в организации кейтерингового обслуживания. *	2
3.	3	Разработка меню кейтеринга делового и событийного мероприятия*	4
4.	1	Организационные аспекты выездного обслуживания деловых и событийных мероприятий*	3
5.	1	Организация работы персонала на обслуживании мероприятия заказчика*	4
6.	1	Анализ экономической эффективности кейтеринга	2

**занятия в интерактивной форме*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Лекционный зал № 1, 2, 3.

Аудитория для практических занятий

Аудитория для практических занятий № 702,703,704,711,812,813

Учебно-тренинговый центр по туризму и гостиничному делу № 319

Учебно-тренинговая лаборатория "Банкетный зал"№ 811

Комплект специализированной мебели.

Технические средства: компьютеры, мониторы, звуковые колонки, радиосистемы, усилители, видео оборудование, проекторы Sony, экраны DRAPER.

Комплект специализированной мебели.

Технические средства: компьютер, монитор, звуковые колонки Sven, проектор Casio, экран DRAPER.

Комплект специализированной мебели.

Технические средства: компьютеры, мониторы, принтер, сканер Epson.

Специализированная мебель: набор банкетной мебели, шкаф винный, витрины с образцами посуды, ..

Технические средства: компьютеры, мониторы, звуковые колонки, проигрыватель, проектор Epson, экран Access 409/161".

Посуда и специальное оснащение: наборы посуды для сервировки; скатерти, дорожки, салфетки тканевые

9. Информационное обеспечение дисциплины

1. Windows 7 KMS Corp (OS, Windows),
2. MSOffice Professional Plus (Офисные приложения, MSOffice),
3. WinRAR Standard Licence (ПО, Разное),
4. ABBYY Lingvo x3 Европейская версия (ПО, ABBYY),
5. <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
6. <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

10. Ресурсы сети Интернет:

<http://www.consultant.ru/> - Портал правовой поддержки

<http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».

<http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса

<https://hotelier.pro/> Журнал для отельеров. Новости гостиничного бизнеса.

<http://www.hotelexecutive.ru/> Медиаресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. А.Т. Васюковой.

– Москва: Дашков и К°, 2018. – 416 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный.

2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой; Министерство образования и науки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Голова, А.Г. Управление продажами: учебник / А.Г. Голова. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 279 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01975-3. – Текст : электронный.

2. Кучер, Л.С. Официант-бармен: учебное пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. – 562 с.: ил. – (Среднее профессиональное образование). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-222-27707-2; [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040>

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456974>

4. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453850>

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

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Профессор

должность, название кафедры



О.В. Пасько

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия