

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

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Технология и организация услуг питания в
гостиничных комплексах**

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Международный туризм

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

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе предприятиях питания гостиничных комплексов.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- изучить правила предоставления услуг питания на территории РФ;
- освоить принципы классификации предприятий общественного питания по типам и классам услуг;
- изучить организационно-производственные и управленческие структуры предприятий питания;
- освоить формы и методы организации услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе на предприятиях питания гостиничных комплексов;
- изучить маркетинговые методы продвижения услуг питания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология и организация услуг питания в гостиничных комплексах» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана.

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	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	<ul style="list-style-type: none">• Технологии организации видов туризма• Событийный туризм и ивент-менеджмент• Учебная практика	<ul style="list-style-type: none">• Производственная практика• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов	<ul style="list-style-type: none">• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none">• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере

	<p>потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПКО -4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья • Профессиональная этика и этикет 	<ul style="list-style-type: none"> • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
--	--	---	--

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПКО -4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- место и роль сервиса в сфере организации услуг питания в системе гостиничного 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 предприятий общественного питания;
- основные правовые нормы в сфере общественного питания;
- основы профессионального этикета и корпоративной культуры в сфере общественного питания;
- особенности основных видов ресторанного обслуживания;
- основы ресторанного маркетинга.

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.

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. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль		Семестр
		Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения
		А	В	7
Аудиторные занятия (всего)	68/34	32	36	34
В том числе:				
Лекции (Л)	34/17	16	18	17
Практические занятия (ПЗ)	34/17	16	18	17
В том числе в интерактивной форме	8/4	4	4	4
Самостоятельная работа (всего)	49/74	40	9	74
Контроль (экзамен)	27/36	-	27	36
Общая трудоемкость	час	144	72	72
	зач. ед.	4	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Основы организации предпринимательской деятельности в	Предмет, цели и задачи курса. Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и

	общественном питании	характеру предоставляемых услуг. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
2	Организационная структура предприятия общественного питания в гостиничных комплексах	Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания в гостиничных комплексах.
3	Снабжение предприятий общественного питания	Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.
4	Вспомогательные службы предприятий питания	Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство.
5	Производственная деятельность в общественном питании	Основы планирования производственной деятельности. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляционные карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания. Производственный персонал предприятий питания. Контроль качества продукции общественного питания.
6	Организация обслуживания потребителей	Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Обслуживающий персонал предприятий

		общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумилье), бариста, хостес.
7	Банкетные услуги. Технология и организация	Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай. Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.
9	Маркетинг услуг питания	Сущность маркетинга в общественном питании. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.

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

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере				+	+	+	+	+	+
2.	Производственная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4.	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
5 семестр А модуль					
1	Основы организационной деятельности в общественном питании	4	4	10	18

2	Организационная структура предприятия общественного питания в гостиничных комплексах	4	4	10	18
3	Снабжение предприятий общественного питания	4	4	10	18
4	Вспомогательные службы предприятий питания	4	4	10	18
6 семестр В модуль					
5	Производственная деятельность в общественном питании	4	4	2	10
6	Организация обслуживания потребителей	4	4	2	10
7	Банкетные услуги. Технология и организация	4	4	2	10
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	4	4	2	10
9	Маркетинг услуг питания	2	2	1	4
	Контроль (экзамен)	-	-	-	27
	Всего	34	34	49	144

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	2	2	8	12
2	Организационная структура предприятия общественного питания в гостиничных комплексах	2	2	8	12
3	Снабжение предприятий общественного питания	2	2	8	12
4	Вспомогательные службы предприятий питания	1	1	10	12
5	Производственная деятельность в общественном питании	2	2	8	12
6	Организация обслуживания потребителей	2	2	8	12
7	Банкетные услуги. Технология и организация	2	2	8	12
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	2	2	8	12
9	Маркетинг услуг питания	2	2	8	12
	Контроль (экзамен)	-	-	-	36
	Всего	17	17	74	144

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	4
2.	2	Организационная структура предприятия общественного питания в гостиничных комплексах	4*
3.	3	Снабжение предприятий общественного питания	4
4.	4	Вспомогательные службы предприятий питания	4
5.	5	Производственная деятельность в общественном питании	4
6.	6	Организация обслуживания потребителей	4*
7.	7	Банкетные услуги. Технология и организация	4
8.	8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	4
9.	9	Маркетинг услуг питания	2

*занятия проходят в интерактивной форме

Практические занятия (семинары) для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	2
2.	2	Организационная структура предприятия общественного питания в гостиничных комплексах	2*
3.	3	Снабжение предприятий общественного питания	2
4.	4	Вспомогательные службы предприятий питания	1
5.	5	Производственная деятельность в общественном питании	2
6.	6	Организация обслуживания потребителей	2*
7.	7	Банкетные услуги. Технология и организация	2
8.	8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	2
9.	9	Маркетинг услуг питания	2

*занятия проходят в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет
- б) Консультант, Гарант,
- в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН
- г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН
- д) ресурсы сети Интернет:
 - <http://prohotelia.com> – proHotelia
 - <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/restaurant/> - Ногеса
 - <http://www.hospitality.ru> - Гостиница и ресторан: бизнес и управление
 - <http://www.prodindustry.ru> – ПродИндустрия
 - <https://restoved.ru/catalog/> - Ресторанные ведомости
 - <https://restorator.chef.ru/> - Рестораторшеф

10. 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>

2. Организация производства и логистика предприятий общественного питания: учебное пособие / Н.С. Родионова, Я.П. Домбровская, А.А. Дерканосова, Е.В. Белокурова ; науч. ред. Н.С. Родионова; Министерство образования и науки РФ, Воронежский государственный университет инженерных технологий. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2016. – 128 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482026>

Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/457038>

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

4. Чаплина, А.Н. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала : монография / А.Н. Чаплина, Е.А. Герасимова, А.П. Шатрова ; Сибирский Федеральный университет. – Красноярск : СФУ, 2016. – 159 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497030>

11. 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).

12. 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