

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 24.10.2022 15:38:21

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Техника и технология предприятий общественного питания

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 43.03.02 Туризм _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Организация туристской деятельности _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Техника и технология предприятий общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока ФТД. Факультативы программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

ТЕМА 1. Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания

ТЕМА 2. Задачи обслуживания на предприятиях питания

ТЕМА 3. Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания

ТЕМА 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

ТЕМА 5. Характеристика и оснащение помещений для посетителей

ТЕМА 6. Подготовка к обслуживанию посетителей

ТЕМА 7. Организация и искусство обслуживания

ТЕМА 8. Особенности организации обслуживания в барах

ТЕМА 9. Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол

ТЕМА 10. Специальные формы обслуживания

ТЕМА 11. Роль традиций национальной кухни в развитии национальной культуры народов.

Факторы, влияющие на формирование особенностей национальной кухни народов

ТЕМА 12. Организация обслуживания иностранных туристов

ТЕМА 13. Системы безопасности - важный элемент сервиса на предприятиях питания

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

ТЕМА 1. Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания

История развития индустрии гостеприимства. Роль и место организации питания в индустрии сервиса.

Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов. Факторы, влияющие на уровень обслуживания.

Показатели и документы, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания.

Общее понятие сервиса и услуги. Составные элементы сферы услуг. Типы предприятий сервисного бизнеса.

Термины, определения, классификация и характеристика услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса.

ТЕМА 2. Задачи обслуживания на предприятиях питания

Требования к предприятиям питания различных типов и классов в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Этапы формирования восприятия обслуживания. Концепция «нейтральной зоны». Психология клиента. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг. Гостеприимство - секретный и важнейший элемент обслуживания.

Понятия в области стандартизации и сертификации услуг на предприятиях питания. Особенности управления качеством в индустрии сервиса. Сущность и стратегия обслуживания.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания в зависимости от типа и обслуживаемого контингента. Прогрессивные формы и методы организации питания туристов.

ТЕМА 3. Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания

Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей. Подготовка персонала к работе, проведение производственных совещаний, тренингов. Организация музыкального обслуживания и концертных программ, шоу.

Требования, предъявляемые к официанту, бармену, сомелье, баристу, буфетчику сервис-бара. Форменная одежда обслуживающего персонала. Методы организации труда официантов: индивидуальный и бригадный. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала: физиологические, гигиенические, бытовые, эстетические, психологические, социальные.

Культура обслуживания и правила этикета.

ТЕМА 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Средства информации на предприятиях питания.

Меню, виды и назначение. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню. Карта вин, коктейльная карта, порядок оформления.

Реклама как один из факторов стратегии обслуживания в предприятиях питания. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность. Виды рекламы. Внешняя и внутренняя реклама. Печатно-графическая (обложки меню, проспекты, буклеты, приглашения и т.п.). Витрино-выставочная реклама. Реклама, создающаяся при помощи электронных и технических средств (кино- и телереклама, световая, радиореклама, реклама в сети Интернет и др.) Требования к содержанию рекламных текстов.

Продвижение услуг предприятий питания на современный рынок.

ТЕМА 5. Характеристика и оснащение помещений для посетителей

Виды и назначение помещений для посетителей: вестибюля, гардероба, аванзала, зала для посетителей, банкетного зала, буфетов, сервисной, раздаточной. Обеспечение взаимосвязи помещений для посетителей с производственными и подсобными помещениями. Особенности и основные требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.

Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование. Характеристика современной мебели, нормы оснащения мебелью.

Оснащение и оборудование сервизной, моечной столовой посуды, хлеборезки, организация их работы.

Характеристика и классификация столовой посуды и приборов (фарфоро-фаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая). Современные требования к столовой посуде и приборам.

Посуда для подачи блюд и напитков. Посуда для принятия пищи, назначение ее, емкость, размеры. Столовые приборы (основные и вспомогательные), их характеристика и назначение.

Столовое белье, виды, назначение.

Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем.

ТЕМА 6. Подготовка к обслуживанию посетителей

Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию: уборка, расстановка мебели, получение и подготовка столового белья, посуды, приборов специй.

Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания. Последовательность сервировки. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, банкета.

Основные приемы складывания полотняных салфеток.

ТЕМА 7. Организация и искусство обслуживания

Встреча и размещение гостей, прием заказа. Создание атмосферы гостеприимства на предприятии; процедура встречи гостей и роль участников встречи; размещение гостей в зале; предложение меню и прейскуранта; выдача рекомендаций в выборе блюд, напитков; прием заказа и его оформление; порядок выполнения заказа: передача заказа на производство; досервировка стола в соответствии с принятым заказом; получение и подача буфетной продукции, подача блюд; порядок расчета с посетителями.

Основные способы подачи блюд: французский, русский, английский и американский.

Особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков.

Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, вторых блюд, десерта, горячих и холодных напитков. Расчет с посетителями.

ТЕМА 8. Особенности организации обслуживания в барах

Виды баров, их оснащение, характеристика помещений бара. Формы производства продукции, обслуживания, расчета в барах. Организация рабочего места бармена.

Классификация напитков бара.

Планирование работы бара. Прейскуранты бара, их построение, оформление, утверждение.

Правила санитарии и гигиены в баре.

ТЕМА 9. Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол

Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях питания.

Подготовка к проведению банкета, разработка плана обслуживания, расчет необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: особенности организации, порядок обслуживания банкета.

Банкет с частичным обслуживанием официантами, роль официантов при проведении банкета.

Прием по типу «Фуршет», особенности его проведения, подготовки и сервировки столов. Варианты подачи горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, горячих напитков.

Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных и горячих закусок, холодных и горячих напитков, десерта, кофе.

Организация буфета-бара.

Комбинированные банкеты: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе, особенности организации их обслуживания.

Банкет-чай, подготовка к банкету, составление меню, сервировка стола, организация обслуживания.

Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак», «Чай», «Кофе», «Коктейль» или «Фуршет», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин». Организация дипломатических приемов, выбор типа приема, составление списка приглашенных, приглашение гостей, схемы размещения гостей за столом.

ТЕМА 10. Специальные формы обслуживания

Обслуживание участников слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др. Организация поэтажных буфетов, обслуживание в номерах гостиниц.

Организация праздничных вечеров и торжеств: подготовка к обслуживанию, составление меню, прием заказов, оформление залов. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров.

Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс» и др., а также обслуживания в железнодорожных ресторанах, вагонах-ресторанах, аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов, судов. Организация работы баров.

ТЕМА 11. Роль традиций национальной кухни в развитии национальной культуры народов. Факторы, влияющие на формирование особенностей национальной кухни народов

Питание - главнейшее условие существования человека. Влияние на жизнедеятельность человека количества, качества, ассортимента пищи, своевременность и регулярность приема. Искусство приготовления пищи - одна из самых древних областей "человеческой деятельности.

Питание народа, его кухня - важнейшая часть людского быта и национальной культуры. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов.

Основные факторы, формирующие основу национальной кухни:

- 1) экономические особенности страны;
- 2) географическое расположение и климатические условия страны;
- 3) религиозные и старинные обычаи;
- 4) набор исходных продуктов;
- 5) различные сочетания продуктов;
- 6) характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов;
- 7) использование специй, приправ, соусов;
- 8) различные режимы питания;
- 9) возникновение национальных кухонь.

Особенности обслуживания и национальных кухонь народов:

Российской Федерации, стран СНГ и ближнего зарубежья;

Европы, Скандинавии, Балкан и Ближнего Востока;

Африки, Америки, Австралии и Океании.

ТЕМА 12. Организация обслуживания иностранных туристов

Виды туризма в Российской Федерации. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Правила обслуживания туристов. Составление меню для иностранных туристов различных национальностей, с учетом традиций, особенностей кухни. Применение прогрессивных форм обслуживания (комплексное недельное меню туристских завтраков, обедов и ужинов, предварительное накрытие столов, организация залов-экспресс, обслуживание «в обнос», по типу «шведского стола»).

Организация (в случае необходимости) диетического и вегетарианского питания. Организация обслуживания в номерах гостиниц, а также по случаю встречи и проводов групп туристов.

Порядок заключения договоров на обслуживание иностранных туристов в пути следования.

Порядок расчетов за питание.

ТЕМА 13. Системы безопасности - важный элемент сервиса на предприятиях питания

Основные направления охранных мероприятий в индустрии гостеприимства: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества компании. Правильный подбор служащих - важнейший фактор обеспечения порядка и сохранности. Особенности системы безопасности на гостиничных предприятиях.

Организация контроля сохранности сырья, полуфабрикатов и готовой кулинарной продукции, ликероводочных и безалкогольных напитков в процессе хранения, производства и реализации.

Контроль расчетов с клиентами.

Стандартизация и сертификация услуг - элементы обеспечения безопасности для жизни гостей.

Практические занятия

Практические занятия направлены на изучение стратегии обслуживания на предприятиях питания в условиях рынка. В качестве объекта исследования студент выбирает одно из перечисленных предприятий общественного питания:

1. Ресторан класса «люкс» «Бородино» на 100 мест в гостинице «Аэростар»;
2. Ресторан высшего класса «Арбат» на 150 мест в гостинице «Арбат» с банкетом на 50 мест;
3. Ресторан первого класса «Белград» на 170 мест в гостинице «Белград»;
4. Ресторан высшего класса «Волга» на 200 мест в гостинице «Волга»;
5. Ресторан высшего класса «Ностальгия» на 170 мест в гостинице «Измайлово»;
6. Ресторан класса «люкс» «Русский» на 150 мест в гостинице «Международная-2» ;
7. Ресторан класса «люкс» «Европейский» на 180 мест в гостинице «Метрополь»;
8. Ресторан высшего класса «Якорь» на 100 мест в гостинице «Палас»;
9. Ресторан класса «люкс» «Боярский» на 150 мест в гостинице «Метрополь»;
10. Ресторан первого класса «Атриум» на 100 мест в гостинице «Новотель»;
11. Ресторан высшего класса «Средиземноморская деревня» на 180 мест в гостинице «Олимпик Пента Ренессанс»;
12. Ресторан высшего класса «Русская тройка» на 140 мест в гостинице «Орленок»;
13. Ресторан класса «люкс» «Ломоносов» на 200 мест в гостинице «Палас».

В выбранном предприятии студент и проводит анализ его деятельности по следующим позициям:

- тип, название, месторасположение предприятия;
- специализация предприятия и перечень оказываемых им услуг;
- особенности художественного стиля и дизайна предприятия питания, характеристика помещений для посетителей;
- столовая посуда, приборы, столовое белье, используемое на предприятии;
- подготовка предприятия и персонала к обслуживанию потребителей, тренинг обслуживающего персонала;
- оформление меню и карты вин;
- использование современных технологии, форм, методов и средств обслуживания потребителей на предприятиях питания;
- мероприятия по продвижению услуг, проводимые на предприятии;
- расчет за обслуживание и предоставление услуг.

Каждый раздел содержит анализ фактического материала, а также предложения по совершенствованию работы предприятия по этим направлениям.

При выполнении работы студенты работают с нормативными документами, законодательной базой, учебным материалом, периодической литературой, проводят поиск научных публикаций и электронных источников информации, а также используют опыт практической работы на предприятиях отрасли.

Семинарские занятия

Занятие 1. Задачи обслуживания на предприятиях питания

Задания:

1. Дайте определение предприятиям общественного питания.
2. Изучите требования к предприятиям питания различных типов и классов.
3. Рассмотрите классификацию услуг на предприятиях общественного питания.
4. Разработайте перечень услуг для следующих типов предприятий общественного питания, обслуживающих туристов:
 - ресторан гостиницы при организации обслуживания организованных групп туристов;
 - ресторана ботеля;
 - ресторана флотеля;
 - ресторана санатория;
 - ресторана гостиницы для иностранных туристов;
 - кафе мотеля, ротеля;
 - кафе (кафе – мороженого, кафе – кондитерского, экспресс – кафе, кафе – шоу, кофейни);
 - бара (экспресс – бара, гриль – бара, баров – дансингов, винного, пивного, молочного);
 - шашлычной;
5. Изучите виды, методы и формы обслуживания.

2. Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания

Задания:

1. Изучите требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу, в соответствии с ГОСТ Р 50935-96.
2. Расскажите о подготовке персонала к процессу обслуживания и значении тренинга на предприятии.
3. Какие используются методы организации труда обслуживающего персонала.
4. Разработайте должностные инструкции для обслуживающего персонала.

3. Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания

Задания:

1. Расскажите о видах и назначении средств информации на предприятиях питания (на конкретных примерах).
2. Изучите назначение и виды меню, карты вин, порядок их составления и оформления. Приведите примеры меню и карты вин различных предприятий общественного питания.
3. Изучите приемы продвижения услуг предприятий питания на современный рынок.

4. Характеристика и оснащение помещений для посетителей

Задания:

1. Изучите виды, назначение, характеристика торговых помещений. Рассмотрите оптимальное расположение и взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.
2. Рассмотрите стили оформления и интерьер предприятий питания. Приведите примеры.
3. Изучите характеристику столовой посуды и приборов.
4. Подберите столовую посуду и приборы для различных вариантов меню.

5. Подготовка к обслуживанию посетителей

Задания:

1. Рассмотрите порядок подготовки помещений для посетителей к обслуживанию.
2. Изучите виды и последовательность сервировки столов.
3. На рисунках приведена предварительная сервировка. Составьте меню в зависимости от предварительной сервировки.

6. Организация и искусство обслуживания (форма проведения - деловая игра)

Задания:

1. Изучите технологию и последовательность обслуживания.
2. Проведение ролевой игры по меню:
 - представьте меню по группам блюд (должна обсуждаться одна группа): холодные и горячие закуски, супы, вторые горячие блюда, десерты, напитки.При представлении блюда, проработайте ответы на вопросы по темам:
 - размер порции;
 - посуда и приборы, необходимые для сервировки этого блюда;
 - гарнир;
 - способ приготовления;
 - чем можно заменить;
 - цена;
 - описание блюда (как бы Вы презентовали блюдо N гостю).
3. Повторите ролевую игру следующим образом:
 - а) один студент называет позицию меню и цену;
 - б) другой объясняет способ приготовления блюда;
 - в) третий перечисляет основные ингредиенты;
 - г) четвертый рассказывает, в какой посуде подается и какими приборами сервируется это блюдо.
4. Изучите основные способы подачи блюд и дайте их характеристику.

5. Расскажите об особенностях подачи спиртных и безалкогольных напитков. Подберите посуду для подачи напитков к блюдам, представленным в различных вариантах меню (занятие 4).

7. Особенности организации обслуживания в барах

Задания:

1. Изучите виды и характеристику баров.
2. Рассмотрите классификацию напитков.
3. Изучите назначение посуды для подачи алкогольных и безалкогольных напитков в баре.

8. Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол

Задания:

1. Изучите виды и характеристику приемов и банкетов.
2. Оформите заказ на проведение банкета, разработайте меню для различных видов банкета.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет-фуршет на 300 человек.

9. Специальные формы обслуживания

Задания:

1. Изучите виды и характеристику приемов и банкетов.
2. Оформите заказ на проведение банкета, разработайте меню для различных видов банкета.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек;
 - юбилей на 40 человек;
 - свадьба на 90 человек;
 - банкет-фуршет на 300 человек.

10. Роль традиций национальной кухни в развитии национальной культуры народов.

Факторы, влияющие на формирование особенностей национальной кухни народов

Задания:

1. Расскажите о видах туризма и правилах обслуживания иностранных туристов.
2. Какие формы организации питания могут быть предложены туристам.
3. Дайте рекомендации по составлению меню для туристов:
 - с англо – саксонской (итальянской, французской, немецкой, испанской, и т.д.) кухней;
 - из скандинавских стран;
 - из арабских стран (Марокко, Египта, Туниса, Ирана, Ирака, Саудовской Аравии, Израиля);
 - из Северной Америки;
 - из Центральной и Южной Америки;
 - из стран Юго-Восточной Азии.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Задания для самоконтроля

Задание № 1.

1. Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице.
2. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд.
3. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.
4. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания.
5. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания.
6. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту.
7. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания.
8. Классификация услуг общественного питания.
9. Требования к предприятиям питания различных типов и классов.
10. Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания.

Задание № 2.

1. Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков.
2. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков.
3. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания.
4. Особенности организации и порядок обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на предприятиях питания.
5. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания.
6. Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок оформления заказов и обслуживания торжеств на предприятиях питания.
7. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
8. Особенности организации приема по типу «Фуршет», варианты сервировки столов, подачи горячих закусок, вторых блюд, десерта и горячих напитков.
9. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания.
10. Банкет – коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта.

Задание № 3.

1. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
2. Характеристика и оснащение помещений для посетителей на предприятиях питания.
3. Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.
4. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.
5. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.

6. Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.
7. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
8. Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.
9. Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице. Система Room Service
10. Характеристика посуды и приборов для приготовления пищи; емкость и размеры посуды, используемой на предприятиях питания.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен к управлению, а также контролю и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-3 (ПК-1). Осуществляет планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания. Владеет технологиями организации процесса питания	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-3 (ПК-1) требования нормативных документов к услугам общественного питания; РО-2 ИД-3 (ПК-1) правила труда и техники безопасности, меры пожарной безопасности на предприятиях общественного питания;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-3 (ПК-1) организовывать обслуживание на различных мероприятиях с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания; РО-4 ИД-3 (ПК-1) организовывать работу обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания.

6.2. Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Подготовка помещений для посетителей, столового белья и посуды к обслуживанию на предприятиях питания.
2. Особенности кухни и обслуживания на предприятиях питания туристов из Европы, Скандинавии, Балкан.
3. Организация обслуживания праздничных тематических вечеров и торжеств, в том числе свадебных банкетов на предприятиях питания.
4. Виды и последовательность предварительной сервировки столов в зависимости от характеристики обслуживания.
5. Организация обслуживания на предприятиях питания и в номерах гостиниц иностранных туристов.
6. Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей предприятий питания.
7. Особенности составления меню и обслуживания туристов из республик Российской Федерации и стран ближнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.
8. Общие требования к услугам предприятий питания.
9. Планирование работы в барах. Формы производства продукции, обслуживания и расчетов с посетителями.
10. Основные способы (французский, русский, английский, американский) и последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях питания.
11. Комбинированные банкеты, особенности организации их обслуживания.
12. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Африки, Америки, Австралии и Океании.
13. Информационное обеспечение процесса обслуживания.
14. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Ближнего Востока, Южной и Юго-Восточной Азии.
15. Виды туризма. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
16. Особенности организации питания и обслуживания в местах массового отдыха, туристов в пути следования на различных видах транспорта.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

РО-1 ИД-3 (ПК-1) знает требования нормативных документов к услугам общественного питания;

РО-2 ИД-3 (ПК-1) знает правила труда и техники безопасности, меры пожарной безопасности на предприятиях общественного питания;

РО-3 ИД-3 (ПК-1) умеет организовывать обслуживание на различных мероприятиях с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания;

РО-4 ИД-3 (ПК-1) умеет организовывать работу обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания.

Список вопросов к зачету с оценкой

1. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд.
2. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.
3. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания.
4. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания.
5. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту.
6. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания.
7. Классификация услуг общественного питания.
8. Требования к предприятиям питания различных типов и классов.
9. Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания.
10. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
11. Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков.
12. Психология клиента. Гостеприимство – важнейший элемент стратегии обслуживания.
13. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков.
14. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания.
15. Особенности организации и порядок обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на предприятиях питания.
16. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания.
17. Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок оформления заказов и обслуживания торжеств на предприятиях питания.
18. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
19. Особенности организации приема по типу «Фуршет», варианты сервировки столов, подачи горячих закусок, вторых блюд, десерта и горячих напитков.
20. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания.
21. Банкет – коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта.

22. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
23. Характеристика и оснащение помещений для посетителей на предприятиях питания.
24. Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.
25. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.
26. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.
27. Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.
28. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
29. Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.
30. Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице. Система Room Service
31. Характеристика посуды и приборов для приготовления пищи; емкость и размеры посуды, используемой на предприятиях питания.
32. Подготовка помещений для посетителей, столового белья и посуды к обслуживанию на предприятиях питания.
33. Особенности кухни и обслуживания на предприятиях питания туристов из Европы, Скандинавии, Балкан.
34. Организация обслуживания праздничных тематических вечеров и торжеств, в том числе свадебных банкетов на предприятиях питания.
35. Виды и последовательность предварительной сервировки столов в зависимости от характеристики обслуживания.
36. Организация обслуживания на предприятиях питания и в номерах гостиниц иностранных туристов.
37. Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей предприятий питания.
38. Особенности составления меню и обслуживания туристов из республик Российской Федерации и стран ближнего зарубежья с учетом национальностей народов и их традиций.
39. Общие требования к услугам предприятий питания.
40. Планирование работы в барах. Формы производства продукции, обслуживания и расчетов с посетителями.
41. Особенности французского способа подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях питания.
42. Особенности русского способа подачи блюд в процессе обслуживания на предприятиях питания.
43. Особенности английского способа подачи блюд в процессе обслуживания на предприятиях питания.
44. Особенности американского способа подачи блюд в процессе обслуживания на предприятиях питания.

45. Комбинированные банкеты, особенности организации их обслуживания.
46. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Африки, Америки, Австралии и Океании.
47. Информационное обеспечение процесса обслуживания.
48. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов из стран Ближнего Востока, Южной и Юго-Восточной Азии.
49. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
50. Особенности организации питания и обслуживания в местах массового отдыха, туристов в пути следования на различных видах транспорта.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и проследивать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного

умения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Борисова, А. В. Техническое оснащение предприятий общественного питания. Механическое оборудование : учебное пособие для СПО / А. В. Борисова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 352 с. — ISBN 978-5-4488-1261-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106858.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Управление предприятиями сферы услуг общественного питания : учебник / Г. И. Андрющенко, Т. М. Гриднева, Н. Б. Гусарева [и др.] ; под редакцией А. А. Степанова. — Москва : Научный консультант, 2019. — 246 с. — ISBN 978-5-907084-47-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104986.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Воронина, М. С. Технология открытия, продвижения и функционирования предприятий общественного питания : учебное пособие / М. С. Воронина. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 515 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105078.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Андреева, Т. В. Стандартизация, метрология и подготовка соответствия на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Т. В. Андреева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2020. — 148 с. — ISBN 978-5-4377-0129-4. — Текст :

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89200.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Зурабина, Е. И. Санитария и гигиена питания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е. И. Зурабина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-4377-0135-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84651.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.