|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ** **Б1.В.02.08 ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование совокупности теоретических знаний, умений и практических навыков в области организации обслуживания питанием потребителя, как значимой составляющей профессиональной деятельности по направлению подготовки «Гостиничное дело».

**Задачами освоения дисциплины являются:**

формирование представления о месте и роли предприятий общественного питания в структуре современной индустрии туризма и гостеприимства;

- формирование представления о видах и особенностях гастрономического продукта;

- ознакомление с проблематикой основ функционирования предприятий общественного питания;

 -ознакомление с современными технологиями оказания услуг на предприятиях общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

-ознакомление с традициями кухонь народов мира и спецификой обслуживания питанием и напитками туристов из разных стран;

- сформировать у обучающихся знание об основных формах и методах организации обслуживания питанием на разных типах гостиничных предприятий.

**Место дисциплины** Дисциплина входит в состав вариативной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **112** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 38 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 74/- | 10/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **77** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **27** |
| контактная работа | 2,35 |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 |
| Общая трудоемкость час з.е. | **216** |
| **6** |

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **36** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | 22/- | 10/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **167** | **-** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **9** |
| контактная работа | 2,35 |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 |
| Общая трудоемкость час З.е. | **216** |
| **6** |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Введение в кулинарное искусство и ресторанный сервис

Тема 2. Сервис знаменитых гостиничных ресторанов мира

Тема 3. Тенденции развития современной гастрономии

Тема 4. Особенности организации обслуживания питанием и напитками туристов из различных стран мира

Тема 5. Введение в энологию

Тема 6. Мировой винный рынок: география, традиции производства, бренды, потребление

Тема 7. Напитки народов мира: география, традиции производства бренды, потребление

Тема 8. Введение. Услуги общественного питания в структуре современной индустрии туризма и гостеприимства: общая характеристика

Тема 9. Классификация предприятий общественного питания

Тема 10. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания в РФ

Тема11. Организация обслуживания питанием туристов на специализированных транспортных предприятиях индустрии гостеприимства

Тема12. Организация обслуживания питанием туристов в СКС и туристско-гостиничных комплексах

Тема 13. Основные формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания

Тема14. Организация и технологии проведения банкетов и кейтеринговая деятельность предприятий общественного питания

Тема15. Основные бизнес процессы и технологии предприятия общественного питания

Тема 16. Основы эногастрономии и технологии составления меню

Тема 17. Технологии организации работы сомелье, бариста, титестера, бармена, метрдотеля, официанта на предприятиях общественного питания

Тема 18. Мебель, посуда и сервировка на предприятиях общественного питания

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема. Мировой винный рынок: география, традиции производства, бренды, потребление | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 2. | Тема. Классификация предприятий общественного питания | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 3. | Тема. Особенности организации обслуживания питанием и напитками туристов из различных стран мира | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям :**

**Тема 1. Введение в кулинарное искусство и ресторанный сервис**

1. Основные этапы эволюции кулинарного искусства.
2. История и развитие ресторанного бизнеса. Современный рынок услуг общественного питания и его сегментация.
3. История поваренной книги
4. История и эволюция русской кухни: дореволюционная русская кухня, советская кухня, современная русская кухня

**Тема 2. Сервис знаменитых гостиничных ресторанов мира**

1. Исторические и легендарные рестораны и заведения общественного питания Европы и Америки:
2. Исторические и легендарные рестораны и заведения общественного питания в странах Азии:
3. Исторические и легендарные рестораны и заведения общественного питания в России
4. Легендарные повара и владельцы заведений общественного питания.

**Тема 3. Тенденции развития современной гастрономии**

1. Новые тенденции и приемы, связанные с питанием в XXI в.
2. Культурные факторы, определяющие развитие современной гастрономии:
3. Fooding как тренд современной гастрономии.

**Тема 4. Особенности организации обслуживания питанием и напитками туристов из различных стран мира**

1. Особенности питания жителей стран Северной Европы (финны, шведы, исландцы, датчане).
2. Особенности питания англичан, немцев, австрийцев, швейцарцев.
3. Национальные кухни стран южной Европы (Испания, Португалия, Греция).
4. Итальянская и французская «высокие» кухни.
5. Национальные кухни стран Восточной Европы (Румыния, Хорватия, Болгария, Чехия, Польша).
6. Особенности питания японцев, китайцев и корейцев.
7. Национальные кухни Индии, стран ЮВА.
8. Особенности питания жителей США, Канады и Латинской Америки. Особенности питания народов Ближнего Востока.
9. Особенности питания и национальных кухонь жителей России
10. Национальные туристские «China friendly», «India friendly» программы по созданию комфортабельного пребывания иностранных туристов в России с учетом их пищевых предпочтений.
11. Изучение роли исторических, религиозных и культурных факторов в организации обслуживания питанием туристов (по выбору обучающегося, на примере России, Израиля, Индии, стран Ближнего и Дальнего Востока и т.п.)
12. Организация национальных завтраков на предприятиях общественного питания при гостиницах

**Тема 5. Введение в энологию**

1. Классификация вин.
2. Основные энологические регионы мира.
3. Национальные классификации вин.
4. Классификация вин Евросоюза.

**Тема 6. Мировой винный рынок: география, традиции производства, бренды, потребление**

1. **Франция.** винодельческие регионы. Известные бренды.
2. **Италия.** Винодельческие регионы. Известные бренды.
3. **Испания** Винодельческие регионы. Известные бренды.
4. **Германия**. Винодельческие регионы. Известные бренды.
5. **Грузия.** Винодельческие регионы. Известные бренды.
6. **Болгария**. Винодельческие регионы. Известные бренды.
7. **Венгрия.** Винодельческие регионы. Известные бренды.
8. **Россия.** Винодельческие регионы. Известные бренды.

**Тема 7. Напитки народов мира: география, традиции производства бренды, потребление**

1. Алкогольные и безалкогольные напитки и их сырье. Регионы производства и традиции потребления. Кофе.
2. Алкогольные и безалкогольные напитки и их сырье. Регионы производства и традиции потребления. Чай
3. Алкогольные и безалкогольные напитки и их сырье. Регионы производства и традиции потребления. Мате.
4. Алкогольные напитки народов мира и их сырье. Регионы производства и традиции потребления. Виски, коньяк и бренди, джин, водка, текила, ром, кальвадос, пиво и др.

**Тема 8.** **Введение. Услуги общественного питания в структуре современной индустрии туризма и гостеприимства: общая характеристика**

1. Анализ деятельности международных и российских профессиональных ассоциаций в сфере общественного питания (по выбору обучающегося)
2. Гастрономический туризм и гастрономические бренды в структуре современного туризма: общая характеристика (по выбору обучающегося на примере Италии, Франции, Испании, Болгарии, Швейцарии, Голландии, Германии, Австрии)

**Тема 9. Классификация предприятий общественного питания**

Подготовка к работе с различными категориями нормативной документации, на знание документации регулирующей услуги общественного питания на территории РФ.

• «Правила оказания услуг общественного питания»

 ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

• ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»

**Тема 10. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания в РФ**

Подготовка к работе с различными категориями нормативной документации, на знание документации регулирующей услуги общественного питания на территории РФ. Анализ нормативно-правовых документов регулирующих услуги общественного питания на территории РФ

**•** Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

• «Правила оказания услуг общественного питания»

• ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

• ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»

• Санитарно эпидемиологические правила и нормы (СанПиН, СП).

**Тема11. Организация обслуживания питанием туристов на специализированных транспортных предприятиях индустрии гостеприимства**

1. Специфика организации обслуживания питанием на авиатранспорте. Анализ политики российских и зарубежных авиакомпаний по организации типового, заказного питания и организация обслуживания в гостиницах и при аэровокзалах.

2. VIP-сервис: особенности обслуживания питанием в бизнес-авиации. Сервис «Элит-класса» и технология VIP-обслуживания.

3. Организация питания на транспорте (на примере отелей-поездов, ротелей и в вагонах-ресторанах поездов и т.п.)

4. Организация питания туристов на водном транспорте (на примере круизных компаний флотели) и ботели.

5. Организация придорожного сервиса предприятий общественного питания для туристов на автотранспорте. Предприятия концепции «Drive inn»,в мотелях, кемпингах, на автокзалах, вендинг.

**Тема12. Организация обслуживания питанием туристов в СКС и туристско-гостиничных комплексах**

1. Особенности обслуживания туристов в номерах в ТГК

2. Организация и технологии обслуживания питанием в ТГК участников конгрессов, конференций

3. Организация и технологии обслуживания питанием event- мероприятий в гостинице (свадьбы, юбилеи, праздники и др.)

4. Организация завтраков как основная функция ресторана гостиничного предприятия

5. Организация системы питания в СКК: анализ российского и зарубежного опыта (по выбору обучающегося)

6. Современные тенденции в организации обслуживания питанием в СКК: анализ предложений СКК С-З региона РФ (по выбору обучающегося)

**Тема 13. Основные формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания**

1.Технологии обслуживания:

- французский сервис;

 - английский сервис;

 - русский сервис;

 -американский сервис;

 -немецкий сервис;

2. .Порядок и очередность обслуживания гостей блюдами и напитками

3.Психология обслуживания на предприятиях общественного питания. Суггестивный сервис и профилактика конфликтов.

4.Организация и технология обслуживания: кофе-брейк, фуршет, барбекю, коктейль

**Тема 14. Организация и технологии проведения банкетов и кейтеринговая деятельность предприятий общественного питания**

1. Организация и технологии кейтерингового обслуживания
2. Организация и технологии обслуживания банкетов.
3. Посуда, текстиль, оформление, сервировка банкета
4. Особенности материального оснащения кейтеринговой деятельности

**Тема15. Основные бизнес процессы и технологии предприятия общественного питания**

1. Основные процессы ресторана бэкхаус и фронтхаус.
2. Управление и мотивация персонала.
3. Прием и обслуживание гостей

**Тема 16. Основы эногастрономии и технологии составления меню**

1. Правила подачи и сочетаний блюд и напитков тип напитка, сорт по выбору студента).
2. Технологии составления винного меню.

**Тема 17. Технологии организации работы сомелье, бариста, титестера, бармена, метрдотеля, официанта на предприятиях общественного питания**

1. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Сомелье
2. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Бариста
3. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Титестера
4. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Бармена
5. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Метрдотель
6. Профессиональные требования к уровню знаний и умений и особенности организации работы: Официанта

**Тема 18. Мебель, посуда и сервировка на предприятиях общественного питания**

1. Мебель на предприятии общественного питания.
2. Микроклимат и освещение.
3. Посуда и сервировка. (Тип мероприятия по выбору (по выбору обучающегося)
4. Разные типы сервировки стола.
5. Оборудование бара и кухни.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | 1,4-5,8-9,14,17 | Проработка теоретических материалов по теме и составление конспектов и презентаций |
| 2 | 6,7,11,12,18 | Защита отчета по результатам выполнения практических заданий  |
| 3 | 2-6,8,10,11,13,15,16 | Устный опрос на практическом занятии |
| 4 | 1-18 | Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Примеры тестовых заданий.***

**1.Выберите правильный вариант ответа.**

 Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные, заказные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары, в т. ч. табачные изделия.

1. ресторан

2. кафе

3. бар

**2.Выберите правильный вариант ответа.**

 Предприятие питания, специализирующееся в основном на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая. а также хлебобулочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности, а также алкогольных напитков, покупных товаров, в т. ч. табачных изделий.

1. ресторан

2. столовая

3. кофейня

**3.Выберите правильный вариант ответа.**

Предприятие общественного питания, предназначенное для изготовления, комплектования, кратковременного хранения и отпуска (реализации) готовой продукции на самолеты и иные виды транспорта, а также в другие предприятия питания.

1. столовая

2.предприятие бортового питания

3. ресторан

**4.Выберите правильный вариант ответа.**

 В российской нормативно-правовой литературе предприятия общественного питания делятся на категории:

1. люкс, высший, первый,

2. люкс, высший, первый ,второй

3.люкс, высший, первый, второй, третий

**5.Выберите правильный вариант ответа.**

 По уровню обслуживания на категорию люкс,высший, первый делятся:

1.кафе, рестораны, кафетерии

2. рестораны, бары

3.столовые, кафе, рестораны

**6.Выберите правильный вариант ответа.**

Одна из самых престижных классификаций за рубежом в ресторанной области представлена:

1. гид Michelin

2. гид Bokuze

3. гид Escofie

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Экономика предприятия общественного питания: учебник | Фридман А. М. | М.: Дашков и Ко,  | 2014 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2 | Технологии услуг питания: конспект лекций | Васина С. М. , Смотрина К. В. | Йошкар-Ола: ПГТУ  | 2017 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 1. | Анализ состояния отрасли общественное питание в РФ и пути её развития | Еремин Н. А. | М.: Лаборатория книги,  | 2012 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие | Амирова З. Б. | М.: Альтаир, МГАВТ,  | 2014 |  | <http://biblioclub.ru/> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Официальный сайт журнала Проблемы современной Экономики : URL://http :[www.m-economy.ru](http://www.m-economy.ru)

Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org)

Официальный сайт Лозанской школы гостиничного менеджмента :URL://http [www.ehl.edu](http://www.ehl.edu)

Известия Российского союза по туризму URL://http: [www.ratanews](http://www.ratanews)

Официальный сайт интернет - журнала деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров: URL://http: [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru)

Портал для отельеров о гостиничном бизнесе. Совместно с журналом «Современный отель». Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. http://hotelexecutive.ru –

Портал деловой информации. Архив журналов «Современный отель» и «Ресторановед»: www. .Delinform.ru

Информационный сайт по ресторанному и гостиничному делу: www. horeca.ru

Портал для отельеров о гостиничном бизнесе. URL://http: www.frontdesk.ru

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).