

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.12.2024 20:05:35
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.
Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия»
43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор-составитель:

К.т.н., доцент, доцент кафедры управления

в сфере туризма и гостиничного бизнеса

А.Б.

Черноморец

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «19» августа 2024 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
 - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 7.5. Интернет-ресурсы
 - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование компетенции</i>	<i>Код компонента компетенции</i>	<i>Наименование компонента компетенции</i>
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2	Способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2	Способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).
ПКО-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1	Способен организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1	Способен осуществлять координацию и контроль, а также определять формы и методы контроля бизнес-процессов, деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

<i>ОТФ/ТФ</i>	<i>Код компонента компетенции</i>	<i>Результаты обучения</i>
	ОПК-2.2	Необходимые знания: показатели эффективности создания и внедрения новых технологических решений. Необходимые умения и навыки: рассчитывать экономическую эффективность создания и внедрения новых технологических решений в магазине; владеть методами расчета экономической эффективности использования различных технологических схем.
	ОПК-3.2	Необходимые знания: ассортимент столовой посуды, приборов, белья их назначение; классификацию блюд, отличительные особенности технологии приготовления, правила отпуска, требования качества, ассортимент. Необходимые умения и навыки: о развитии мирового виноделия, тенденциях, истории алкогольных напитков; об основных физических и биохимических изменениях при хранении и транспортировке алкогольной продукции; о пищевой

		ценности, фальсификации, влиянии на организм алкогольных напитков; о профессиональной этике; навыками сервировки стола, составления меню; - навыками создания винной карты.
В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПКО-1.1	Необходимые знания: знать функции и обязанности подразделения службы питания, особенности организации; основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице. Необходимые умения и навыки: разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; владеть современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПКО-2.1	Необходимые знания: правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице Необходимые умения и навыки: Методами оценки и контроля качества продукции питания гостиничного предприятия; современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей; владеть информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академич. часов, 81 астроном.час. на очной и заочной форме обучения.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад.часах)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	72/54 2/1,5 ч. консультация
Лекции	36/27
Практические занятия	36/27
Самостоятельная работа	34/25,5
Контроль	-
Виды текущего контроля	ПЗ – практическое задание; С – семинар; ДИ – деловая игра; КС – круглый стол
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой - 3 семестр

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад.часах)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	12/9 2/1,5 ч. консультация
Лекции	4/3
Практические занятия	8/6
Самостоятельная работа	90/67,5

Контроль	4/3
Виды текущего контроля	ПЗ – практическое задание; С – семинар; ДИ – деловая игра; КС – круглый стол
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой – 3 семестр

Место дисциплины. Дисциплина Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре для очной и заочной форм обучения и целью дисциплины является дать будущим специалистам «Гостиничного дела» необходимые для их практической работы знания и навыки оказания услуг на предприятиях службы питания и напитков в гостинице.

Требования к уровню подготовки студента, предшествующие дисциплины. Дисциплина Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия» имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами общепрофессионального цикла «История гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности», «Межкультурные деловые коммуникации».

Взаимосвязь с последующими дисциплинами. Знания, умения и навыки, полученные по предмету данной дисциплины необходимы при изучении студентами других учебных дисциплин, в частности: «Гостиничный менеджмент», «Сервисная деятельность», «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

Наименование темы	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.				Самост.ра бота	Формы контроля* (очно)
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
		Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Очная форма обучения							
1. Правила оказания услуг питания	10	4		4		2	С
2. Классификация форм и методов обслуживания в	12	4		4		4	С

зависимости от типа и класса предприятия.							
3. Разрешительные процедуры в сфере питания	12	4		4		4	ПЗ
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания	12	4		4		4	ДИ
5. Особенности банкетного обслуживания	12	4		4		4	ПЗ
6. Организация обслуживания гостей на высшем уровне	12	4		4		4	ПЗ
7. Организация работы бара.	12	4		4		4	ПЗ
8. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения	12	4		4		4	КС
9. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.	12	4		4		4	КС
Промежуточная аттестация		Консультация – 2 / 1,5					Зачет с оценкой
ИТОГО (акад./астр. часов)	108/81	36/27		36/27		34/25,5	

Заочная форма обучения

Наименование темы	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.				Самост.ра бота	Формы контроля* (очно)
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
		Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Заочная форма обучения							
1. Правила оказания услуг питания	11	1				10	С
2. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.	11			1		10	С
3. Разрешительные процедуры в сфере питания	12	1		1		10	ПЗ
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания	11			1		10	ДИ
5. Особенности банкетного обслуживания	12	1		1		10	ПЗ

6. Организация обслуживания гостей на высшем уровне	11			1		10	ПЗ	
7. Организация работы бара.	12	1		1		10	ПЗ	
8. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения	11			1		10	КС	
9. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.	11			1		10	КС	
Промежуточная аттестация – 4/3		Консультация – 2 / 1,5						Зачет с оценкой
ИТОГО (акад./астр. часов)	108/81	4/3		8/6		90/67,5		

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

**ПЗ – практическое задание; С – семинар; ДИ – деловая игра; КС – круглый стол.*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Правила оказания услуг питания

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Общие положения. Информация об услугах. Порядок оказания услуг. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Государственная и общественная защита прав потребителей.

Тема 2. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.

Характеристика, назначение торговых помещений предприятий общественного питания. Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета. Формы обслуживания и их характеристика. Современные виды услуг. Правила оказания услуг. Показатели культуры обслуживания. Стандарты к производственному и обслуживающему персоналу.

Тема 3. Разрешительные процедуры в сфере питания

Санитарные правила. Организация производственного контроля. Требования к соблюдению санитарных правил. Санитарно -эпидемиологические правила и нормативы Российской Федерации в области общественного питания, продовольственного сырья и пищевых продуктов. Законодательство Российской Федерации о пожарной безопасности. Права и обязанности граждан в области пожарной безопасности. Организация противопожарного режима на предприятии. Сертификация услуг общественного питания, соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды. О лицензировании отдельных видов деятельности. Лицензирование розничной алкогольной продукции Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса. Плановые проверки. Внеплановые проверки. Акт о проверке. Наложение штрафных санкций .

Тема 4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания

Специальные формы организации питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Организация работы торгового зала гостиничного ресторана. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Методы подачи блюд: французский, английский, русский, европейский, комбинированный. Расчет с потребителями. Наличный расчет. Расчет по кредитным картам. Безналичный расчет. Техника и виды сервировки, правила уборки использованной посуды. Правила подачи буфетной продукции, холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, десертов и напитков.

Тема 5. Особенности банкетного обслуживания

Виды дневных и вечерних приёмов, особенности их обслуживания. Виды банкетов. Особенности обслуживания банкета – фуршет, банкета – коктейль, банкета – чай, банкет - свадьба, банкета – прием (требования к помещению, время проведения, особенности меню, особенности расстановки мебели, особенности сервировки столов, особенности подачи блюд, особенности уборки использованной посуды). Преимущества и недостатки различных видов банкетов. Организация обслуживания участников съездов, конференций, фестивалей, спортивных соревнований.

Тема 6. Организация обслуживания гостей на высшем уровне

Обслуживание VIP – гостей (в зале ресторана или в номере гостиницы). Особенности подачи фондю. Транширование и фламбирование блюд.

Тема 7. Организация работы бара

Торговые помещения баров. Требования к планировке и оформлению рабочего места бармена. Оснащение оборудованием, инвентарем и посудой Подготовка бара к обслуживанию. Организация рабочего места бармена. Формы обслуживания и роль бармена.

Тема 8. Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения

Требования к услугам питания в гостиницах и других средствах размещения. Характеристика и оснащение помещений для предоставления услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий. Организация обслуживания в номерах, мини-бары. Организация пунктов питания для туристов. Особенности национальной кухни. Технология оказания услуг питания.

Тема 9. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания

Характеристика и техническое оснащение производственных помещений. Общие требования к организации технологических процессов в производственных цехах. Эксплуатация и оснащение помещений для организации обслуживания потребителей. Основные и вспомогательные помещения для обслуживания посетителей. Характеристика и оснащение зала для посетителей, банкетных залов, вестибюлей, гардероба, мужских и женских туалетных комнат с помещениями для мытья рук, курительных комнат для посетителей, сервизной, моечной столовой посуды и раздаточной.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.22 «Организация работы службы питания гостиничного предприятия» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос; круглый стол.
- при проведении занятий семинарского типа: семинар; практическое задание; деловая игра.
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: собеседование (групповое).

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, поисковый метод, исследовательский метод, разбор конкретных ситуаций.

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
1. Правила оказания услуг питания	С
2. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.	С
3. Разрешительные процедуры в сфере питания	ПЗ
4. Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания	ДИ
5. Особенности банкетного обслуживания	ПЗ
6. Организация обслуживания гостей на высшем уровне	ПЗ
7. Организация работы бара.	ПЗ

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы по теме 1

Примерная тематика семинара

Изучите учредительные документы учреждения, организации, предприятия. Составьте и оформите организационные документы. Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

Семинар. Правила оказания услуг питания.

Практическое занятие №1. «Работа с нормативными документами».

Типовые оценочные материалы по теме 2

Примерная тематика семинара

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

Семинар. Основные методы обслуживания и их характеристика.

Практическое занятие №2. Расчёт показателей культуры обслуживания предприятий питания.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Примерное практическое занятие

Изучите учредительные документы учреждения, организации, предприятия.

Составьте и оформите организационные документы.

Практическое занятие №3. «Работа с нормативными документами».

Типовые оценочные материалы по теме 4

Примерная тематика деловой игры

Смоделируйте и научитесь находить самые оптимальные решения бизнес-задач в процессе игры, чтобы при возникновении реальной ситуации быть способным принять единственно правильные решения

Деловая игра на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана».

Типовые оценочные материалы по теме 5

Примерное практическое занятие

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

Практическое занятие №5. Составление меню банкет-обед (банкет-ужин с полным обслуживанием официантами, свадебного). Составление меню банкета-чая и банкета-фуршета.

Типовые оценочные материалы по теме 6

Примерное практическое занятие

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

Практическое занятие №6. Составление меню и отработка фрагментов сервировки столов для обслуживания VIP – гостей.

Типовые оценочные материалы по теме 7

Примерное практическое занятие

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

Практическое занятие №7. Подготовка бара к обслуживанию.

Типовые оценочные материалы по теме 8

Примерная тематика круглого стола

Проанализируйте высказывания, оцените их, выскажите свое мнение и оспорьте точку зрения оппонента.

Круглый стол. «Особенности питания и обслуживания туристов из различных стран мира».

Типовые оценочные материалы по теме 9

Примерная тематика круглого стола

Проанализируйте высказывания, оцените их, выскажите свое мнение и оспорьте точку зрения оппонента.

Круглый стол. Характеристика и оснащение зала для посетителей, банкетных залов, вестибюлей, гардероба и др. помещений.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов: устное собеседование по вопросам билета и выполнение практического задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
ОПК-2.2: Способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Определены методы организационно-управленческих решений. Умеет использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях. Использует административные методы управления и разрешение конфликтов.
ОПК-3.2: Способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные	Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Успешно внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.

гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).	системы).	
ПКО-1.1: Способен организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Верно организует выполнение целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Сформировавшееся анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию. Организует оценку планирования потребностей департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
ПКО-2.1: Способен осуществлять координацию и контроль, а также определять формы и методы контроля бизнес-процессов, деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Осуществляет координацию и контроль, а также определяет формы и методы контроля бизнес-процессов, деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Адекватно контролирует эффективность деятельности департаментов организаций. Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка. На высоком уровне владеет навыками профессиональной аргументации при анализе стандартных ситуаций в сфере гостиничного хозяйства, также владеет методами экономического анализа развития гостиничной индустрии и ее оценки в условиях рынка. Успешно применяет хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Правильно владеет навыками осуществления контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания.

Структура билета: в каждом билете по 2 вопроса и практическая часть с практическим заданием, которое позволяет проверить степень овладения умениями и навыками.

Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Услуги общественного питания и требования к ним.
3. Правила оказания услуг общественного питания.
4. Закон «О защите прав потребителей».
5. Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
6. Стандартизация в общественном питании.
7. Сертификация услуг предприятий питания.
8. Характеристика методов и форм обслуживания.
9. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика.
10. Организация моечной столовой посуды.

11. Оборудование залов. Современные требования к мебели.
12. Столовая посуда и приборы.
13. Виды меню. Оформление меню.
14. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
15. Основные способы подачи блюд.
16. Банкеты и приемы: определение, классификация.
17. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
18. Банкет-фуршет. Назначение, особенности подготовки и проведения.
19. Обслуживание по типу «шведский стол».
20. Услуги по организации питания в гостиницах.
21. Организация поэтажных буфетов.
22. Обслуживание в номерах гостиниц.
23. Факторы, влияющие на условия труда на предприятиях общественного питания.
24. Организация обслуживания иностранных туристов.
25. Общие требования к обслуживающему персоналу.
26. Требования к официанту и бармену.
27. Общие требования к производственному персоналу.
28. Требования к метрдотелю.
29. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.
30. Факторы, определяющие культуру обслуживания.
31. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений.
32. Санитарные правила для предприятий питания.
33. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.
34. Характеристика технологического процесса организации производства в предприятиях питания.
35. Организация складского хозяйства.
36. Организация производства и труда в заготовочных цехах.
37. Организация производства в горячем цехе.
38. Организация производства и труда в холодном цехе.
39. Организация вспомогательных цехов и служб в предприятиях питания.
40. Охрана труда в предприятиях питания.
41. Качество услуг питания.
42. Факторы, определяющие качество. Принципы обеспечения качества.

Примеры ситуационных заданий

Ситуация 1. При обслуживании в ресторане при гостинице заказчик попросил принести букет роз для дамы. В счет были включены блюда, напитки, стоимость роз и стоимость услуги - доставка цветов. Правильно ли был составлен счет?

Ситуация 2. В ресторане первого класса гости заказали фломбирование телятины - 4 порции (в присутствии гостей). В услуге было отказано. Возможно ли это?

Ситуация 3. В городском кафе из офиса по телефону был сделан заказ на 10 бизнес-ланчей. Заказ был доставлен своевременно, но в общий счет была внесена дополнительно стоимость 10 бананов. Заказчик отказался их оплатить. Прав ли заказчик?

Ситуация 4. В закусочной (шашлычной) при обслуживании гостей за одним столом за один и тот же заказ предъявили счета различной суммы. Гость, который должен был платить больше, попросил объяснений у официанта. Официант пояснил, что второй гость является постоянным потребителем закусочной. Каковы действия ущемленного гостя? Прав ли официант?

Ситуация 5. Гость ресторана класса "люкс", ожидая заказ, закурил в торговом зале. К нему подошел менеджер зала и вежливо попросил погасить сигарету, гость отказался. Каковы должны быть действия менеджера? Прав ли гость?

Оценочные средства	Показатели* оценки	Критерии** оценки
<p>Зачет с оценкой</p> <p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p>	<p>Теоретические вопросы</p> <p>В билете содержится 2 вопроса по 10 баллов (максимально) каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре</p>

		дисциплины.
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Таблица 6

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
-------------------	--------------

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

Оценка Критерии выставления оценки

«Отлично» (8-10)

Вопросы полностью раскрыты, задания выполнены в полном объеме и правильно; студент обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, свободно и правильно оперирует основными терминами и понятиями курса; усвоил основную и дополнительную литературу, рекомендованной программой; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Описание системы оценивания

Таблица 7

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Круглый стол/дискуссия/ коллоквиум	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (10 мин. на доклад, 3 мин. на выступление в дискуссии) • количество и характер источников • подача материала докладчиками (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом) • вежливость и взаимоуважение при ведении дискуссии 	Доклады оцениваются по 5 критериям, всего до 5 баллов за доклад. Для одного человека возможно 2 выступления с докладами в дискуссиях или круглых столах в семестр, итого до 10 баллов в семестр. Выступления участников дискуссии оцениваются до 2 баллов за выступление, возможны два выступления в ходе одной дискуссии или круглого стола, итого до 4 баллов за дискуссию и до 8 баллов за семестр.
Деловая игра	<ul style="list-style-type: none"> • знание терминов, 	I. Первый этап: обсуждение поставленной задачи и

	<ul style="list-style-type: none"> • культура речи, • логика действий, • рациональность действий, • оптимальность выборов. 	<p>предварительный обмен мнениями на добровольно-совещательной основе – 2 балл.</p> <p>II. Второй этап: самостоятельная работа студентов в малых группах, составление аналитической справки (командная работа) в указанный срок – до 3 баллов;</p> <p>III. Третий этап: полнота раскрытия темы задания и владение терминологией, ответы на дополнительные вопросы – до 5 баллов.</p> <p>Всего 10 баллов.</p>
Практическое задание	<ul style="list-style-type: none"> • правильность решения; • корректность выводов • обоснованность решений 	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 38 баллов за семестр)

Зачет проходит в форме устного собеседования по вопросам билета. На подготовку к ответу дается 45 минут. На зачете предусмотрено выполнение практического задания в качестве практической части билета. *Структура билета:* в каждом билете по 2 вопроса и практическое задание. Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом набранных на аудиторных занятиях баллов.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации по проведению группового задания

Групповые задания – это метод обучения, требующий совместной деятельности обучающихся, когда каждый в группе решает общую задачу, обсуждает ее и группа выносит единое решение. Группа состоит из 3-4 обучающихся. На выполнение задания отводится 40 минут, на представление результатов работы группы отводится 10-12 минут.

Рекомендации по подготовке к круглому столу/дискуссии:

Подготовка к круглому столу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) круглого стола;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Методические рекомендации по защите кейсов:

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

Методические рекомендации семинарскому занятию (доклад/ дискуссия):

Семинарское занятие (семинар) - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. Семинарское занятие органично связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов. При этом важно, чтобы учебные вопросы, выносимые для обсуждения на семинаре, не дублировали материала лекции, но сохраняли бы тесную связь с её принципиальными положениями. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Цель семинарского занятия - развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов, формирование общих компетенций.

Задачи семинарского занятия: — закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине; — формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; — совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; — демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; — формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной

работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания.
2. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?
3. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
4. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.
5. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
4. История становления сети общественного питания, его основы
5. Коммерческая деятельность предпринимателей в сфере общественного питания
6. Организация информационного обеспечения в сети общепита. Реклама
7. Состояние и перспективы развития сферы питания
8. Государственное регулирование деятельности предприятий питания.
9. Основы технологии производства продукции предприятий питания
10. Основные принципы организации рационального питания.
11. Национальные и религиозные традиции питания
12. Основы организации работы предприятий питания.
13. Классификация стран по особенностям питания в соответствии с природными и географическими факторами.
14. Кухни разных славянских народов.
15. Особенности формирования традиций питания балканских народов.
16. Традиции питания украинского народа.
17. Особенности белорусской кухни.
18. Факторы, влияющие на формирование питания народов Чехии и Словении.
19. Национальные особенности традиций и культур питания народов Азии.
20. Основной набор продуктов и способы кулинарной обработки народа Китая.
21. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?
22. Дайте определение понятиям «статичное» и «циклическое» меню.
23. Перечислите факторы, которые должны учитываться при составлении меню.
24. В чем суть качественного анализа меню? Назовите и охарактеризуйте методы анализа меню.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7.1. Основная литература

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1091555>
2. Мрыхина, Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 417 с. —

- (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-106875-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1045715>
3. Пасько, О. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, Е. В. Кулагина ; под редакцией Д. П. Маевский. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 211 с. — ISBN 978-5-93252-325-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
 4. Сычик, С. И. Гигиена и санитария общественного питания: Учебное пособие / Сычик С.И., Федоренко Е.В., Коломиец Н.В. - Минск :РИПО, 2017. - 135 с.: ISBN 978-985-503-644-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/946816>

7.2. Дополнительная литература

1. Василенко, З. В. Проектирование объектов общественного питания : учебное пособие / З. В. Василенко, О. В. Мацикова, Т. Н. Болашенко. — Минск : Вышэйшая школа, 2013. — 304 с. — ISBN 978-985-06-2209-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24076.html>
2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 404 с. — ISBN 978-5-7782-1766-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47706.html>
3. Гусятникова, Д. Е. Клиент всегда прав! Как потребителю отстоять свои интересы в магазине и на предприятии общественного питания / Д. Е. Гусятникова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2009. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1689.html>
4. Дунец, Е. Г. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е. Г. Дунец, М. Ю. Тамова, И. А. Куликов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2012. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0014-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40889.html>
5. Емельянова, Т. В. Экономика общественного питания : учебник / Т. В. Емельянова, В. П. Кравченко. — Минск : Вышэйшая школа, 2007. — 383 с. — ISBN 978-985-06-1402-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/20171.html>
6. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html>
7. Могильный, М. П. Торговое оборудование предприятий общественного питания : учебное пособие / М. П. Могильный, Т. В. Калашнова, А. Ю. Баласанян ; под редакцией М. П. Могильный. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 181 с. — ISBN 978-5-4377-0051-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40921.html>
8. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебник / И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 232 с. — ISBN 978-5-904406-21-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40878.html>
9. Термины и определения в области пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : справочник / Т. Н. Иванова, В. М. Позняковский, А.

И. Окара, О. А. Рязанова. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 392 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/5615.html>

10. Цопкало, Л. А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании : учебное пособие / Л. А. Цопкало, Л. Н. Рождественская. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 230 с. — ISBN 978-5-7782-2325-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47692.html>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Артёмова Е.Н. Основы технологии продукции общественного питания.- 2 изд., перераб. и доп.- М.: Кнорус, 2010
2. Богушева В.И. Технология приготовления пищи.- Ростов н/Д: Феникс, 2010
3. Гоголан М. Большая книга здорового питания.- М.: АСТ, 2009
4. Домарецкий В.А. Технология продуктов общественного питания.- М.: Форум, 2008
5. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Магистр, 2008
6. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- СПб.: Троицкий мост, 2011
7. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания.- 3 изд.- до.- Ростов н/Д: Феникс, 2004 б. Могильный М.П. Оборудование предприятий общественного питания.- М.: Академия, 2005
8. Разработка технико - технологических карт на новые или фирменные блюда на предприятиях общественного питания.- М.: РИБ Турист, 2006
9. Ресторанный менеджмент: в 2-х т.- СПб.: Бонниер Бизнес Пресс, 2007
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. - М.: Инфра-М, 2012
11. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- 5 изд.- М.: Академия, 2007

7.3. Нормативные правовые документы

1. ФЗ —О качестве и безопасности пищевых продуктов| № 29 от 02.01.2000
2. СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.
3. СанПиН 2.3.2.1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов
4. ГОСТ Р 50762-2007 Классификация предприятий общественного питания;
5. ГОСТ Р 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;
6. ОСТ 28-1-95 Стандарт отрасли. Общественное питание. Требования к производственному персоналу;
7. ГОСТ Р 51074-2003 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования.
8. Профессиональный стандарт по профессиям ресторанной индустрии. ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2004г;

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант.*

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

7.5. Иные источники

1. <http://www.znaytovar.ru>
2. Сайт содержит материалы технической документации,; ГОСТы,
3. <http://www.tovarovedenie.org>
4. Сайт содержит материалы технической документации, каталоги товаров и услуг; ГОСТы,
5. <http://www.garant.ru>
6. Справочно-правовая система, где можно найти нормативны документы, ГОСТы 7. <http://www.consultant.ru>
8. Справочно-правовая система, где можно найти нормативны документы в области экспертизы; ГОСТы
9. <http://www.iqlib.ru> 18 10. Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания 11. <http://gospotrebnadzor.ru> 12. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
13. <http://www.lib.ugsha.ru>. 14. Электронная библиотека УГСХА Консультант + Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи
15. [http:// www.millionmenu.ru](http://www.millionmenu.ru)
16. Информация о технологии приготовления различных блюд, приведены рецептуры и фотоматериалы
17. <http://www.culina-russia.ru>
18. Сайт Межрегиональной ассоциации кулинаров России
19. <http://www.horeca.ru>
20. Сайт —HoReCa: hotel, restaurant, cafe| Новости, статьи, материалы по деятельности предприятий общественного питания и индустрии гостеприимства.
21. <http://www.restorus.com>

22. Портал —Новости и технологии ресторанного бизнеса| Один из ведущих сайтов посвященный новостям и технологиям сферы общественного питания. Статьи ведущих деловых изданий, посвященные различным аспектам деятельности предприятий общественного питания.

23. <http://www.new.frio.ru>

24. Сайт Федерации Рестораторов и Отельеров Новости о деятельности и проводимых Федерацией мероприятиях

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».