

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов

« 12 » декабря 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях
питания»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 2

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)»).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «21» ноября 20 23 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии



Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» декабря 20 23 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели изучения дисциплины – формирование способности студентов применять современные технологии обслуживания при работе предприятий ресторанного хозяйства, обеспечивать высокое качество ресторанного сервиса, формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в ресторанном хозяйстве.

Задачи дисциплины:

- предоставление теоретических и практических знаний по вопросам технологии и организации обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства;

- формирование навыка обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в ресторанном хозяйстве;

- изучение требований к материально-технической базе предприятий ресторанного хозяйства для предоставления услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

Изучение указанных вопросов обеспечит формирование у будущего специалиста навыков предоставления сервиса высокого уровня в предприятиях ресторанного хозяйства и возможности контроля исполнителей на всех этапах жизненного цикла услуги с учетом специфики функционирования предприятий ресторанного хозяйства.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания» входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

Необходимыми условиями для успешного освоения учебной дисциплины являются: **знания** об основных потребностях возможных клиентов заведений ресторанного хозяйства, сервисной деятельности как основы их функционирования, основных закономерностей работы предприятий гостинично-ресторанной сферы; **умения** разработки мероприятий в направлениях организации сервисной ресторанной деятельности, разработки и проведения социально-экономических исследований в сфере сервиса; **навыки** поиска, систематизации и комплексного анализа информации об особенностях работы заведений предоставляющих услуги сервиса в сфере гостинично-ресторанного бизнеса.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Специализированный туризм», «Рекреационные комплексы», «Туристские формальности и безопасность в туризме».

Является основой для дальнейшего освоения комплекса дисциплин профессиональной подготовки: «Инновации в туризме», «Управление качеством туристского продукта».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-9	<p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями,</p>

		кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.
--	--	--

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания», должны:

знать: современные технологии предоставления услуг в предприятиях ресторанного хозяйства; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне различных подразделений предприятия ресторанного хозяйства; понятие качество услуг в ресторанном хозяйстве; систему классификации предприятий ресторанного хозяйства; инновационные технологии и новые формы обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства; элементы оснащения материально-технической базы предприятий ресторанного хозяйства;

уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере ресторанного хозяйства; обеспечивать качество процесса оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства, в соответствии со стандартами; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения ресторанного хозяйства; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций; использовать оптимальные технологические процессы в предприятиях ресторанного хозяйства; применять инновационные технологии и новые формы обслуживания в работе на предприятиях ресторанного хозяйства; использовать в обслуживании элементы материально-технической базы предприятий ресторанного хозяйства в зависимости от различных факторов;

владеть: способностью разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства; навыком организовывать работы по подтверждению соответствия классификации предприятий; системным подходом к оптимизации технологических процессов в предприятиях ресторанного хозяйства; практическими навыками разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности путем внедрения инноваций в деятельность предприятий ресторанного хозяйства; способностью совершенствовать работу предприятий ресторанного хозяйства в условиях модернизации материально-технической базы предприятий.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	6 семестр
Общая учебная нагрузка	144 / 4 зач. ед.
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	48
Лекции	20
Семинарские занятия	-
Практические занятия	28
Лабораторные работы	-
Контрольные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса	-
Самостоятельная работа студента (всего часов)	69
Контроль	27
Форма аттестации	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. Основы организации работы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 1. Общие понятия и история становления ресторанного хозяйства, особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства. Услуги предприятий ресторанного хозяйства. Исторические аспекты становления ресторанного хозяйства в мире. Основные понятия в ресторанном хозяйстве. Отличительные особенности сферы услуг и предприятий ресторанного хозяйства от предприятий материальной сферы. Организация предоставления услуг как сфера коммерческой деятельности ПРХ. Основные понятия и определения в сфере услуг: услуга, оказание услуги, поставщик услуги, исполнитель услуги, потребитель услуги, группа однородных услуг, подгруппа однородных услуг, вид услуг. Общие требования к услугам и обслуживанию в предприятиях ресторанного хозяйства. Классификация услуг по основным признакам: по сфере обслуживания, назначению, форме предоставления услуги, видом деятельности, объектом обслуживания, субъектом обслуживания.

Тема 2. Классификация предприятий ресторанного хозяйства. Классификация предприятий ресторанного хозяйства согласно ГОСТ Р 50762-2007. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства. Характеристика структурно-функциональных параметров. Понятие тип и класс предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика основных типов

Характеристика заготовительных предприятий: фабрики-заготовительной, фабрики-кухни, домовой кухни, специализированных цехов.

Тема 3. Характеристика персонала в предприятиях ресторанного хозяйства. Классификация персонала в предприятиях ресторанного хозяйства. Должностные инструкции персонала. Основные требования к образованию, подготовленности и личным качествам сотрудников.

Раздел 2. Основы технологического процесса обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 1. Характеристика материально – технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Характеристика сооружений и зданий, в которых расположены учреждения ресторанного хозяйства. Экстерьер и интерьер предприятия как элемент рекламных средств. Требования к состоянию комфортности в помещениях: соблюдение температурного режима, вентиляции, санитарного состояния. Характеристика торговых помещений предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика предметов материально-технического обеспечения. Оборудование торговых залов. Характеристика и назначение столовой посуды и белья в предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 2 Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Системный подход к процессу обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства. Основные виды обслуживания. Классификация форм самообслуживания и их характеристика. Структура процесса самообслуживания. Классификация форм обслуживания официантами и их характеристика. Структура процесса обслуживания официантами. Смешанные формы обслуживания потребителей и сферы их применения. Характеристика меню предприятий ресторанного хозяйства, его виды, назначение и принципы составления. Подготовка к обслуживанию потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность. Особенности подготовки к обслуживанию посуды, приборов и столового белья. Предварительная сервировка стола. Особенности предварительного сервировки стола к завтраку, обеду, ужину. Способы представления блюд и закусок. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д. Особенности подачи буфетной продукции, правила выбора и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков к закускам и блюдам. Технологический процесс обслуживания потребителей в различных типах предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Роль менеджера в предоставлении качественных услуг в

процессе обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие менеджера предприятия ресторанного хозяйства и его основные функции. Уровни управления предприятием и их взаимосвязь. Понятие профессиональный стандарт и основные профессиональные стандарты сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.

Раздел 3. Технология предоставления качественных услуг на предприятиях ресторанного хозяйства.

Тема 1. Качество оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие качества в ресторанном хозяйстве. Методы обеспечения качества услуг обслуживания в предприятиях. Базовые методы контроля качества предоставляемых услуг.

Тема 2. Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства. Понятие стандартов сервиса в ресторанном хозяйстве. Регламенты обслуживания и их виды для различных типов предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Пути совершенствования технологии обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства. Мировой опыт совершенствования качества услуг в предприятиях ресторанного хозяйства. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг в предприятии.

4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Общие понятия и история становления ресторанного хозяйства, особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства. Услуги предприятий ресторанного хозяйства.	2
2	Классификация предприятий ресторанного хозяйства.	2
3	Характеристика персонала в предприятиях ресторанного хозяйства	2
4	Характеристика материально – технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
5	Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
6	Роль менеджера в предоставлении качественных услуг в процессе обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства	2
7	Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на	2

	предприятиях ресторанного хозяйства.	
8	Качество оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
9	Пути совершенствования технологии обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства.	4
Итого:		20

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
6 семестр		
1	Классификация предприятий ресторанного хозяйства.	2
2	Предприятия ресторанного хозяйства как социально – экономическая система (необычные предприятия ресторанного хозяйства)	2
3	Должностные инструкции персонала в предприятиях ресторанного хозяйства.	2
4	Развернутая характеристика основных типов и классов предприятий ресторанного хозяйства	2
5	Характеристика и назначение столовой посуды предприятий ресторанного хозяйства	2
6	Характеристика и назначение столового белья. Методики складывания салфеток	2
7	Правила подачи блюд и напитков.	2
8	Овладение приемами сервировки столов	2
9	Характеристика и назначение столовой посуды предприятий ресторанного хозяйства	2
10	Практическая проработка различных методов и форм обслуживания	2
11	Меню предприятий ресторанного хозяйства. Виды меню, особенности их оформления.	2
12	Методы запоминания меню в предприятиях ресторанного хозяйства	2
13	Разработка стандартов сервиса и регламентов обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	2
14	Контроль качества обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	2
Итого:		28

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов
6 семестр			
1	Общие требования к услугам и обслуживанию в предприятиях ресторанного хозяйства.	доклад	3
2	Характеристика заготовительных предприятий: фабрики-заготовительной, фабрики-кухни, домовой кухни, специализированных цехов.	презентация	3
3	Основные требования к образованию, подготовленности и личным качествам сотрудников.	опорный конспект	3
4	Экстерьер и интерьер предприятия как элемент рекламных средств.	презентация	3
5	Характеристика и применение текстильного столового белья в предприятиях ресторанного хозяйства	доклад	3
6	Оборудование для самообслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства разных типов.	доклад	3
7	Смешанные формы обслуживания потребителей и сферы их применения.	реферат	3
8	Правила подачи сладких блюд и десертов.	презентация	3
9	Нестандартные подходы к подаче и представлению блюд в предприятиях ресторанного хозяйства	опорный конспект	3
10	Особенности подачи буфетной продукции,	презентация	3
11	Понятие и характеристика винной и коктейльной карты предприятия	презентация	3

12	Понятие профессиональный стандарт и основные профессиональные стандарты сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.	доклад	3
13	Регламенты обслуживания в закусочных, буфетах.	реферат	3
14	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами	презентация	3
15	Особенности обслуживания тематических мероприятий	опорный конспект	3
16	Подготовка к предоставлению услуг по кейтеринга, спланированного с помощью метода сетевого планирования и управления (СПУ)	презентация	3
17	Требования к материально-технической базе при организации досуга для потребителей	презентация	3
18	Рекламные средства, которые используются в заведениях ресторанного хозяйства	доклад	3
19	Обоснование выбора и характеристика подходов к анализу меню	реферат	3
20	Инвентаризация как способ учета материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства	презентация	4
21	Методы нормирования труда - аналитические и суммарные, их характеристика и принципы применения в учреждениях ресторанного хозяйства	опорный конспект	4
22	Современные особенности управления качеством предоставляемых услуг в ресторане, в зависимости от ожиданий потребителей	презентация	4
Итого:			69
Контроль самостоятельной работы студентов:			27

4.7. Курсовые работы/проекты не предусмотрены

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих методик и технологий:

Проблемное обучение: создание в процессе чтения лекций проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов с целью выявления условий или перспектив развития различных видов туризма в той или иной стране мира;

Проектные методы обучения и обучение в сотрудничестве (командная работа): используется при подготовке к практическим занятиям. Студенты распределяются на 3-4 подгруппы с целью разработки творческого проекта.

Информационные технологии: использование при чтении лекций мультимедийных лекций в программе Microsoft PowerPoint; использование электронных образовательных ресурсов.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплинам в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил.

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, 2010. – 407 с.

б) дополнительная литература:

3. Кацерикова, Н. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Н. В. Кацерикова ; ред. Н. В. Шишкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. – 332 с.

4. Крюков, Р. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Р.В. Крюков. – Москва : А-Приор, 2009. – 107 с.

5. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. – 179 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Информационный портал «Современный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.npark.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

2. Национальный туристический портал России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiajourney.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

4. Сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.atorus.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

5. Сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unwto.org – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

6. Сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rostourunion.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Практические работы: электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

