

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях туризма»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

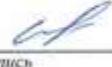
Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи


Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись


Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи


Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

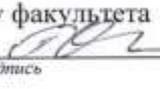
личная подпись


Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись


Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Четверикова Н. А., 2018
© ОГУ, 2018

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания» заключается в приобретении обучающимися знаний об объектах общественного питания как элементе туристской индустрии.

Задачи:

- усвоение основ организации и обслуживания на предприятиях питания;
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере общественного питания;
- обеспечение владения компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б.1.Б.5 Физическая культура, Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.11 Туристско-рекреационное проектирование, Б.1.Б.13 Организация туристской деятельности, Б.1.Б.14 Информационные технологии в туристской индустрии, Б.1.Б.15 Менеджмент в туристской индустрии, Б.1.Б.17 Технологии продаж, Б.1.Б.18 Профессиональный иностранный язык, Б.1.В.ОД.2 Курортология, Б.1.В.ОД.5 Экономика и предпринимательство в туризме, Б.1.В.ОД.8 Экономика и социология труда, Б.1.В.ОД.10 Управление персоналом, Б.1.В.ОД.12 Туристические центры России, Б.1.В.ОД.15 Налогообложение в сервисе и туризме, Б.2.В.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа, Б.2.В.П.3 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| <p>Знать: основы процесса обслуживания на различных предприятиях (объектах) общественного питания.</p> <p>Уметь: выбирать формы и методы обслуживания с учетом особенностей направления деятельности предприятия питания; организовать процесс обслуживания потребителей (туристов) на предприятиях (объектах) общественного питания.</p> <p>Владеть: методами и формами обслуживания</p> | ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов |
| <p>Знать: правила организации работы исполнителей в туристской деятельности при оказании услуг общественного питания; основы процесса принятия и реализации управленческих решений при организации и обслуживании туристов на предприятиях (объектах) общественного питания.</p> <p>Уметь: использовать на практике правила организации работы исполнителей в туристской деятельности при оказании услуг общественного питания; применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в туристской деятельности; распределять ответственность за результаты принятого решения и его</p> | ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства |

| | |
|---|-------------------------|
| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
| исполнения при предоставлении услуг общественного питания. Владеть: способами организации работы исполнителей для предоставления желаемых услуг общественного питания туристам, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства | |

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|-----------------------------------|--------------|
| | 8 семестр | всего |
| Общая трудоёмкость | 180 | 180 |
| Контактная работа: | 44,5 | 44,5 |
| Лекции (Л) | 22 | 22 |
| Практические занятия (ПЗ) | 20 | 20 |
| Консультации | 1 | 1 |
| Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий | 1 | 1 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,5 | 0,5 |
| Самостоятельная работа: - выполнение курсовой работы (КР); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю) | 135,5 + | 135,5 |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет) | экзамен | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|-----------|--|------------------|-------------------|----|----|----------------|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Введение в дисциплину | 36 | 2 | 2 | - | 32 |
| 2 | Предприятия (объекты) общественного питания как составляющие индустрии туризма | 36 | 2 | 4 | - | 30 |
| 3 | Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании | 36 | 6 | 4 | - | 26 |
| 4 | Обслуживание на предприятиях общественного питания | 36 | 6 | 4 | - | 26 |
| 5 | Специальные виды услуг и формы обслуживания | 36 | 6 | 6 | - | 24 |
| | Итого: | 180 | 22 | 20 | | 138 |
| | Всего: | 180 | 22 | 20 | | 138 |

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Введение в дисциплину.

Понятийный аппарат. Цель, основные задачи дисциплины. Услуги питания в туристическом продукте. Эволюция предприятий питания. Исторический аспект возникновения и развития предприятий общественного питания для целей туризма.

Раздел 2 Предприятия (объекты) общественного питания как составляющие индустрии туризма.

Роль предприятий общественного питания в туристской индустрии. Правовое регулирование сферы общественного питания, нормативная база для предприятий (объектов) общественного питания. Сертификация и стандартизация услуг общественного питания, правила оказания услуг общественного питания.

Раздел 3 Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании.

Понятие и сущность коммерческой деятельности в общественном питании. Классификация предприятий (объектов) общественного питания: признаки классификации предприятий и классификационные группы. Общие требования к предприятиям (объектам) общественного питания. Ассортиментный перечень продукции предприятий. Услуги общественного питания: термины и определения, перечень (виды) услуг в сфере общественного питания (основные, дополнительные) как элемента коммерческой деятельности. Общие требования к услугам общественного питания. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг. Инструменты продвижения предприятий (объектов питания) в туристской индустрии. Инновации в сфере общественного питания.

Раздел 4 Обслуживание на предприятиях общественного питания.

Обслуживание в общественном питании: сущность и содержательные характеристики. Процесс обслуживания на предприятиях общественного питания. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы обслуживания. Обслуживание организованных групп туристов. Качество обслуживания. Условия обслуживания. Организационная культура предприятия общественного питания. Влияние культуры предприятия на культуру обслуживания. Требования к персоналу, способствующие качественному обслуживанию и предоставлению услуг общественного питания.

Раздел 5 Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Специальные виды услуг предприятий общественного питания: понятие и возможные классификации. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания. Способы расчета. Обслуживание в номерах гостиниц. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Особенности питания туристов из разных стран. Услуги питания в пути следования туристов.

4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Введение в дисциплину | 2 |
| 2,3 | 2 | Предприятия (объекты) общественного питания как составляющие индустрии туризма | 4 |
| 4,5 | 3 | Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании | 4 |
| 6,7 | 4 | Обслуживание на предприятиях общественного питания | 4 |
| 8,9,10 | 5 | Специальные виды услуг и формы обслуживания | 6 |
| | | Итого: | 20 |

4.4 Курсовая работа (8 семестр)

Примерные темы курсовых работ по дисциплине:

- 1 Организация обслуживания туристов в ресторане
- 2 Организация деятельности и обслуживание клиентов (туристов) в кафе
- 3 Организация деятельности и обслуживание клиентов в баре
- 4 Организация деятельности и обслуживание клиентов в столовой
- 5 Организация деятельности и обслуживание клиентов на предприятии быстрого обслуживания
- 6 Организация деятельности и обслуживание клиентов на предприятиях с ограниченным ассортиментом блюд (закусочная, кафетерий, буфет)
- 7 Особенности организации и реализации услуг питания при обслуживании организованных туристских групп

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник [Электронный ресурс] / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. - 416 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172>

5.2 Дополнительная литература

1. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие [Электронный ресурс] / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 206 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446610>

2. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие [Электронный ресурс] / Зайко Г. М., Джум Т. А. - Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
2. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
3. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2018
4. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2018
5. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
6. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
7. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018

5.4 Интернет-ресурсы

1. [http:// https://elibrary.ru/query_results.asp](http://https://elibrary.ru/query_results.asp) / – электронная библиотека научных публикаций по транспортному обслуживанию.
2. <http://www.gks.ru/> – портал Федеральной службы государственной статистики.
3. <https://www.russiatourism.ru> – портал Федерального агентства по туризму.
4. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
5. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm – туристическая библиотека
6. <http://www.orenburg-gov.ru> – портал Правительства Оренбургской области.
7. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserv1\GarantClient\garant.exe.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserv1\CONSULT\cons.exe.

3. Операционная система Microsoft Windows.

4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access). (Приводится перечень лицензионного или свободно распространяемого программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по выполнению курсовой работы.