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 питания»

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

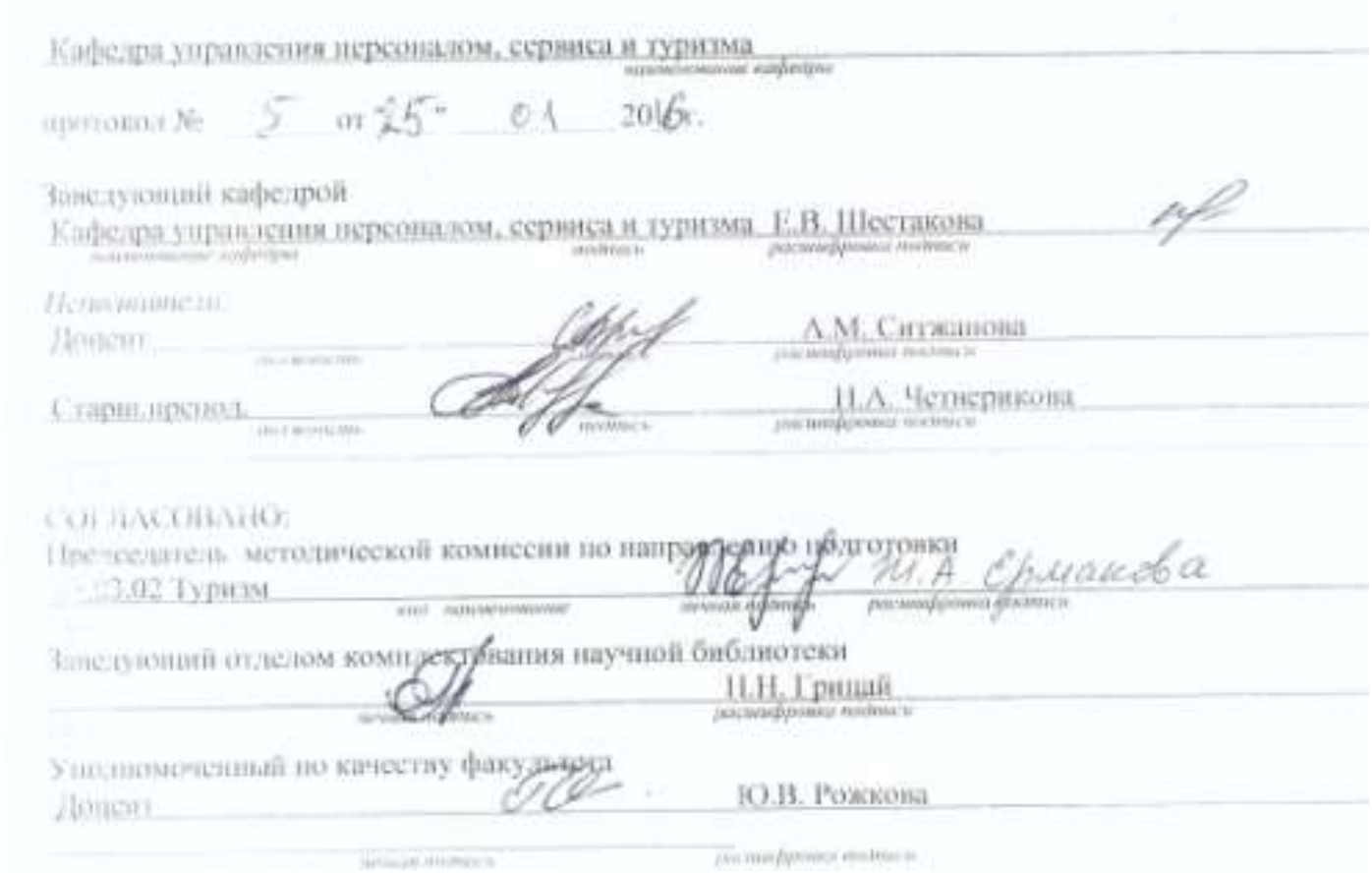
Форма обучения
Заочная

Год набора 2015

1280325

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры


Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
протокол № 5 от 25 01 2016г.
Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова
Исполнители:
Доцент А.М. Ситжанова
Старш.препод. Н.А. Четверикова
СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм М.А. Ермакова
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Грицай
Уполномоченный по качеству факультета
Доцент Ю.В. Рожкова

№ регистрации 44927

© Ситжанова АМ., 2015
Четверикова НА 2015
© ОГУ, 2015

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
Знать: основы процесса обслуживания на различных предприятиях (объектах) общественного питания. **Уметь:** выбирать формы и методы обслуживания с учетом особенностей направления деятельности предприятия питания; организовать процесс обслуживания потребителей (туристов) на предприятиях (объектах) общественного питания. **Владеть:** методами и формами обслуживания	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
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.	ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
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 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	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:	**20,5**	**20,5**
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
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)*	**159,5** +	**159,5**
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	38	1	2		35
2	Предприятия (объекты) общественного питания как составляющие индустрии туризма	38	1	2		35
3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	39	2	2		35
4	Обслуживание на предприятиях общественного питания	39	2	2		35
5	Специальные виды услуг и формы обслуживания	26	2	2		22
	Итого:	180	8	10		162
	Всего:	180	8	10		162

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	2	Предприятия (объекты) общественного питания как составляющие индустрии туризма	2
3	3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	2
4	4	Обслуживание на предприятиях общественного питания	2
5	5	Специальные виды услуг и формы обслуживания	2
		Итого:	10

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 [Электронный ресурс] : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 416 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230055

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», 2015
2. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2015
3. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2015
4. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2015
5. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2015
6. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2015
7. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2015

5.4 Интернет-ресурсы

1. 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, 2015. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2015. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

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.