

Минобрнауки России
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



 **Федотов С.В.**
подпись, расшифровка подписи

21.05.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.12 «Технология и организация услуг питания»

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 43.04.02 - «Туризм»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг»
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма
- 6. Составители программы:** Маслова Ольга Олеговна, к.б.н., доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована:** НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол №8 от 19.05.2025 г.
- 8. Учебный год** 2029/2030 **Семестр:** 9

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины является: сформировать систематизированные знания о технологических элементах организации деятельности отдельных служб предприятий питания.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить правила предоставления услуг питания на территории РФ;
- принципы деления предприятий общественного питания на различные типы и классы;
- организационно-производственные и управленческие структуры предприятия питания, формы и методы организации услуг питания на предприятиях различных типов, а так же маркетинговые методы продвижения услуг питания.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Б1.В.12 «Технология и организация услуг питания» относится к вариантной части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПКВ-2	Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПКВ-2.1	Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Знать: - специфику деятельности предприятий питания как части сферы услуг; - основные характеристики материально-технической части предприятий питания; - систему управления предприятиями питания; - организацию деятельности функциональных и дополнительных служб предприятий питания; - особенности предоставления базовых и дополнительных услуг на предприятиях питания; - основную литературу и понятийно-категорийный аппарат дисциплины. уметь: - применять полученные знания в практической деятельности; - предоставлять клиентам предприятий питания основные и дополнительные услуги; - управлять персоналом предприятий питания; - осуществлять обслуживание помещений на предприятиях питания. Уметь: - применять полученные знания в практической деятельности; - предоставлять клиентам предприятий питания основные и дополнительные услуги; - управлять персоналом предприятий питания; - осуществлять обслуживание помещений на предприятиях питания. Владеть: - основными терминами, понятиями, определениями и закономерностями дисциплины; - основными приемами обслуживания клиен-
		ПКВ-2.2	Использует методы бизнес-планирования.	
		ПКВ-2.3	Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта.	
ПКВ-6	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКВ-6.1	Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Уметь: - применять полученные знания в практической деятельности; - предоставлять клиентам предприятий питания основные и дополнительные услуги; - управлять персоналом предприятий питания; - осуществлять обслуживание помещений на предприятиях питания. Владеть: - основными терминами, понятиями, определениями и закономерностями дисциплины; - основными приемами обслуживания клиен-
		ПКВ-6.2	Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
		ПКВ-6.3	Обеспечивает взаимодействие с турагентами, туроператорами, экс-	

			курсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	тов; - умениями работы с нормативно-правовой документацией предприятий питания; - навыками расчета экономических показателей предприятий питания; - умениями определять экономическую эффективность деятельности предприятий питания; - навыками основных методов управления предприятиями питания.
--	--	--	---	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом)
– 7 ЗЕТ/ всего 252 ак. ч. из них 10 ак. ч. - лекций, 10 ак. ч. - практическая работа, 223 ак. ч. - самостоятельная работа, 9 ак.ч. - контроль.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) экзамен

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			9 семестр		---
Аудиторные занятия		20	20		-
в том числе:	лекции	10	10		-
	практические	10	10		-
	лабораторные				-
Самостоятельная работа		223	223		-
в том числе: курсовая работа (проект)					-
Форма промежуточной аттестации (экзамен – ___ час.)		9	9		-
Итого:		252	252		-

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=14572
1.1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании (2 часа) Предмет, цели и задачи курса.	Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг (ГОСТ Р 50762-2007 Классификация предприятий; ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования.) Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания».	
1.2	Организационная структура предприятия общественного питания (2 часа) Состав и характеристика производственных и торговых помещений, поме-	Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания.	

	щений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения.		
1.3	Снабжение предприятий общественного питания (2 часа) Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.	Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.	
1.4	Вспомогательные службы предприятий питания (2 часа) Характеристика вспомогательных служб общественного питания	Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство.	
1.5	Производственная деятельность в общественном питании (2 часа) Основы планирования производственной деятельности.	Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляция карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания. Производственный персонал предприятий питания (ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Контроль качества продукции общественного питания.	
1.6	Организация обслуживания потребителей (3 часа) Классификация организационных форм реализации услуг питания.	Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Обслуживающий персонал предприятий общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумилье), бариста, хостес. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».	
1.7	Банкетные услуги.	Технология и организация (2 часа) Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай. Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.	
1.8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей (1 час) Особенности организации услуг питания проживаю-	Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.	

	щих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте.		
1.9	Маркетинг услуг питания (1 час) Сущность маркетинга в общественном питании.	Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.	
2. Практические занятия			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=14572
2.1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.	Государственное регулирование общественного питания (2 часа) Практическая работа с различными категориями нормативной документации, регулирующей рынок услуг общественного питания на территории РФ.	
2.2	Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий общественного питания (2 часа) Семинар-практикум.	Освоение методики расчета продовольственных запасов предприятий общественного питания.	
2.3	Организация работы производственных подразделений предприятий общественного питания (2 часа) Семинар-практикум.	Освоение методики организации производственного пространства на примере заготовочных и доготовочных цехов предприятий общественного питания.	
2.4	Нормативная и технологическая документация в системе общественного питания (2 часа) Практическое занятие.	Разработка ТК и ТТК на кулинарную продукцию с использованием «Сборника рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания».	
2.5	Столовая посуда, столовые приборы и столовое белье предприятий питания.	Сервировка стола (3 часа) Практическая работа по освоению техники сервировки столов для различных видов обслуживания потребителей.	
2.6	Организация процесса обслуживания в предприятиях питания различных форматов (2 часа) Практическое занятие.	Освоение форм и методов обслуживания гостей предприятий питания на примере ресторана, кафе и закусочной.	
2.7	Организация банкетного обслуживания на предприятиях питания (3 часа)	Мастер-класс по организации и проведению банкетного обслуживания на примере банкета-фуршет.	
2.8	Технологии продвижения услуг питания (1 час) Семинар.	Знакомство с современными методиками и мировыми тенденциями продвижения услуг питания.	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании. Предмет, цели и задачи курса.	2			13	15

1. 2	Организационная структура предприятия общественного питания. Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения.	2			30	32
1. 3	Снабжение предприятий общественного питания. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.	2			30	32
1. 4	Вспомогательные службы предприятий питания. Характеристика вспомогательных служб общественного питания	2	2		30	34
1. 5	Производственная деятельность в общественном питании. Основы планирования производственной деятельности.	2	2		30	34
1. 6	Организация обслуживания потребителей Классификация организационных форм реализации услуг питания.		2		30	32
1. 7	Банкетные услуги.					
1. 8	Организация обслуживания различных контингентов Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте.		2		30	32
1. 9	Маркетинг услуг питания. Сущность маркетинга в общественном питании.		2		30	32
	Экзамен					9
	Итого:	10	10		223	252

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям.

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля,

на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические указания обучающимся при подготовке к практическим заданиям.

Готовясь к семинару, студенты должны: познакомиться с рекомендованной литературой; рассмотреть различные точки зрения по вопросу; выделить проблемные области; сформулировать собственную точку зрения; предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос. При такой подготовке семинарское занятие пройдет на необходимом методологическом уровне и принесет интеллектуальное удовлетворение всей группе. Методика подготовки студентов к семинарскому занятию. При подготовке, студент должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию. Но для того что бы правильно и четко ответить на поставленный вопрос необходимо правильно уметь пользоваться учебной, и дополнительной литературой. Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков: связь выступления с предшествующей темой или вопросом, раскрытие сущности проблемы, методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности. Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность. Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком специализированными. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов. Критерии оценки семинарского занятия Существует ряд критериев оценки семинарского занятия, по которым можно определить продуктивность проведенного мероприятия. Критерии оценки содержания семинарского занятия: соответствие рабочей программе дисциплины; качество плана семинарского занятия (план полный, детальный, перегруженный); отчетливость постановки цели семинарского занятия; обсуждение дискуссионных вопросов; рассмотрение обсуждаемых вопросов с позиций современных достижений науки, техники и культуры; раскрытие органического единства теории и практики; профессиональная направленность семинарского занятия, связь обсуждаемого материала с профилем подготовки студентов, их будущей специальностью; соотноше-

ние семинарского занятия с содержанием учебника (рассматривается материал, которого нет в учебнике; материал, изложенный частично, материал, изложенный полностью, и т. п.); реализация в содержании семинарского занятия внутридисциплинарных и междисциплинарных связей.

В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Объем реферата 10-15 стр. Время выполнения: 10 ч. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут. К реферату предлагается разработать презентацию не более 15-20 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Игнатъева, Ирина Федоровна. Организация туристской деятельности : для бакалавров : [учебное пособие для вузов, ведущих подготовку по направлению 050100 "Педагогическое образование"] / И.Ф. Игнатъева. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2015. – 448 с. : табл. – (Учебное пособие) (Стандарт третьего поколения). – Библиогр.: с. 445-448. – ISBN 978-5-4365-0133-8.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1	Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса : учебник для студ. учреждений высш. Проф. образования / Н.В. Корнев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М. : Издательский центр «Академия», 2011. – 272 с.
2	Хуусконен, Нина Михайловна. Практика экскурсионной деятельности / Хуусконен Н. М., Глушанок Т. М. ; Междунар. турист. акад. – М. ; СПб. : Нев. фонд, 2007. – 205 с. : табл. – Библиогр.: с. 144-145. – ISBN 978-5-94125-143-8.
3	Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студ. вузов, обучающихся по специальности 061122 "Гостиничный и туристический бизнес" и специальностям сервиса / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В.Н. Егорова. – М. : ЮНИТИ, 2006. – 849 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник).
4	Березовая, Лидия Григорьевна. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата : [учебник для студентов вузов, обуч. по экон. и гуманитар. направлениям и специальностям] / Л.Г. Березовая ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. – Москва : Юрайт, 2014. – 477 с. : ил., табл. – (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр.: с.472-477.
5	Березовая, Лидия Григорьевна. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата : [для студ. вузов, обуч. по экон. и гуманитар. направлениям и специальностям] / Л.Г. Березовая ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. – Москва : Юрайт, 2016. – 477 с. : ил., табл. – (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр.: с.472-477.
6	Кабакова, Галина Ильинична. Русские традиции гостеприимства и застолья / Г. И. Кабакова. – Москва : Форум : Неолит, 2016. – 462, [1] с., [8] л. цв. ил. : ил. – Библиогр.: с. 432-461.
7	Березовая, Лидия Григорьевна. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата : [учебник для студентов вузов, обуч. по экон. и гуманитар. направлениям и специальностям] / Л.Г. Березовая ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. – Москва : Юрайт, 2014. – 477 с. : ил., табл. – (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр.: с.472-477.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
1.	Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278 (дата обращения: 13.01.2022). – Библиогр.: с. 149-152. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст : электронный.
2.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета.

	- (http // www.lib.vsu.ru/).
3.	www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) это важнейшее условие формирования научного способа познания. Основные приемы можно свести к следующим: составить перечень книг, с которыми следует познакомиться; перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности, и расширяет общую культуру); обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время); определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие просто просмотреть; при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями, которые помогут сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время; все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать все подряд: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц); если книга собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой предметный указатель, где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора; следует выработать способность воспринимать сложные тексты; для этого лучший прием научиться читать медленно, когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать); Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель- извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

№ п/п	Источник
1	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. - (http // www.lib.vsu.ru/).
2	Научная электронная библиотека eLibrary (http://elibrary.ru)
3	Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 416 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: по подписке. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621950 (дата обращения: 09.02.2022). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-04384-0. - Текст : электронный.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» могут проводиться различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУ МУДЛ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании. Предмет, цели и задачи курса.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
2.	Организационная структура предприятия общественного питания. Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
3.	Снабжение предприятий общественного питания. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
4.	Вспомогательные службы предприятий питания. Характеристика вспомогательных служб общественного питания	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
5.	Производственная деятельность в общественном питании. Основы планирования производственной деятельности.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
6.	Организация обслуживания потребителей Классификация организационных форм реализации услуг питания.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
7.	Банкетные услуги.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
8.	Организация обслуживания различных контингентов Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
9.	Маркетинг услуг питания. Сущность маркетинга в общественном питании.	ПКВ-2	ПКВ-2.1 ПКВ-2.2 ПКВ-2.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для докладов и рефератов 20.1.2.3; 20.1.2.4; 20.1.2.5
Промежуточная аттестация форма контроля - экзамен				Перечень вопросов к экзамену 20.2

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- Вопросы для самоконтроля по разделу
- Практико-ориентированные задания/домашние задания
- Тестовые задания
- Доклад/презентация
- Глоссарий

Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
Не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. не или исправить ответы других студентов. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

20.1.1 Вопросы для самоконтроля

1. Эволюция предприятий общественного питания.
2. Системы общественного питания.
3. Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация.
4. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания.
5. Методы и формы обслуживания туристов. Типы обслуживания.
6. Назначение и принципы составления меню.
7. Характеристика основных методов анализа меню
8. Виды и характеристика основных видов меню.
9. Характеристика прогрессивные технологий обслуживания.
10. Обслуживание туристов в гостиницах.
11. Обслуживание питанием в воздушном транспорте.
12. Требования к питанию на борту самолета .
13. Характеристика фабрик бортового питания
14. Питание туристов в железнодорожном транспорте.
15. Организация питания в автобусных турах
16. Особенности питания туристов водного транспорта.
17. Общие правила сервировки стола.
18. Последовательность подачи блюд в ресторане.
19. Характеристика предприятий быстрого обслуживания.
20. Организация обслуживания по типу шведского стола.
21. Характеристика основных видов приемов и банкетов. Организация приема заказа на банкет.

22. Традиции русского чаепития.
23. Сравнительная характеристика чайных церемоний народов Азии.
24. Организация чайного банкета.
25. Особенности русской национальной кухни.
26. Сравнительная характеристика питания двух славянских народов (по выбору студента)
27. Сравнительная характеристика двух среднеазиатских народов (по выбору студента)
28. Особенности питания прибалтийских народов.
29. Сравнительная характеристика двух х народов юго-восточной Азии. (по выбору студента)
30. Особенности питания японцев.
31. Особенности питания туристов из Китая.
32. Особенности китайской национальной кухни. Провинциальные отличия кухонь.
33. Особенности питания туристов из Кореи.
34. Особенности питания англичан.
35. Особенности питания туристов из Испании.
36. Особенности французской национальной кухни.
37. Особенности питания итальянцев.
38. Особенности питания туристов из Венгрии.
39. Особенности питания туристов из Египта
40. Особенности повседневного питания американцев
41. Влияние религии на особенности питания.
42. Подготовка продуктов к походу. Расчет необходимого количества.
43. Составление плавающей раскладки. Отличительные черты питания в походах различных категорий сложности.
44. Организация питания туристов в лыжном походе.
45. Организация питания туристов в водном походе.
46. Организация питания в горных походах.
47. Питание в спелеологическом походе.
48. Особенности питания в турпоходе в жаркое время.
49. Суточный рацион. Калорийность питания.
50. Питание туристов в экстремальной ситуации.

20.1.2 Практико-ориентированные задания

20.1.2.1 Задания на проверку сформированности первого компонента компетенций - «знать»

В рамках дисциплины студентам предлагается пройти тестирование по пройденному материалу.

Тестовые задания

Тема: Национальные кухни народов мира

1. Какой кухни принадлежит особенность жарки блюд во фритюре?
а) американской; в) болгарской б) арабской; г) итальянской.
2. Какая кухня характеризуется большой популярностью овечьих сыров и кислого жирного молока?
а) венгерской; б) арабской; в) испанской; г) итальянской.
3. Кухня, какой страны близка к кавказской?
а) Индии; б) Швеции; в) Кубы; г) Болгарии.
4. Особенностью, какой кухни является приготовление блюд на свином жире и мучная пасировка?
а) американской; б) венгерской; в) кубинской; г) монгольской.
5. Паста является традиционным блюдом, какой страны?
а) Испании; б) Италии; в) Франции; г) Нидерландов.

6. Жители, какой страны, используют в приготовлении блюд множество приправ и не пьют минеральную воду?
а) США; б) Англии; в) Чехии; г) Индии.
7. В кухне, какой страны не принято употреблять молоко, кисломолочные продукты и сырокопченые колбасы?
а) Кореи; б) Китая; в) Венгрии; г) Испании.
8. В какой стране жители широко употребляют рыбу, морепродукты, рис и овощи, а также не любят ржаной хлеб?
а) Кубе; б) Монголии; в) Англии; г) Испании.
9. В какой стране предпочитают баранину, большинство блюд варят большими кусками и предпочитают чай?
а) Венгрии; б) Португалии; в) Монголии; г) Иране.
10. Какой кухни принадлежит особенность употребления большого количества закусок и колбас, а также подача гарниров отдельно от основных блюд?
а) американской; б) немецкой; в) болгарской; г) румынской.
11. В какой кухне богат ассортимент субпродуктов, грибы, а также первые блюда?
а) немецкой; б) арабской; в) болгарской; г) польской.
12. Национальным блюдом, какой страны является МАМАЛЫГА?
а) Румынии; б) Греции; в) Кубы; г) Испании.
13. Излюбленным блюдом, какой страны является плов, сваренный с бобовыми (иногда со стручками), овощами, с добавлением растительного масла?
а) Австрии; б) Индии; в) Чехии; г) Бразилии.
14. Жители, какой страны считают своим национальным блюдом борщ с пампушками?
а) Польша; б) Украина; в) Россия; г) Белоруссия
15. В какой стране огромной популярностью пользуются пудинги?
а) Англии; б) Германии; в) Швеции; г) США.

20.1.2.2 Составление глоссария.

Необходимо составить глоссарий основных терминов дисциплины «Технология и организация услуг питания».

20.1.2.3 Реферат

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

20.1.2.4 Доклад/презентация

Презентация выполняется с применением технических средств Power Point, с возможностью монтажа видео, звука. Ограничение по времени выступления – 3 минуты.

20.1.2.5 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.

9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.
28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

собеседование по вопросам экзамена

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	—	Неудовлетворительно

20.2 Перечень вопросов экзамена:

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания
3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания
4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
5. Дать определение услуги предприятия общественного питания
6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания
10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений
11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение
13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания
22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?
23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания
24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?
25. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания
26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания
27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда
29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико-технологической (ТТК) карты на его производство?
30. Дать определение меню
31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания
32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?
33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?
34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?
35. Какие цехи относят к заготовочным?
36. Какие цехи относят к доготовочным?
37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания
38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?

39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?
40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?
41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлебозерка, буфет?
42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания
43. Какими документами определяются требования к производственному персоналу?
44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания
45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
51. Назвать виды столового белья
52. Назвать стандартные размеры салфеток
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола
58. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах
63. Дать определения банкеты.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?

80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

2.2.3 Базовый глоссарий

Аутсорсинг - передача функций, которые не являются основными в деятельности компании, специалистом сторонней фирмы (обслуживание оборудования, информационное систем, уборка помещения, охрана объектов и т.д.)

Банкет - торжественное мероприятие личного или общественного характера, сопровождающего потребление блюд и закусок Бар (ГОСТ Р 50762-95) - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские изделия и покупные товары

Безопасность пищи (ГОСТ Р 50763-95) - отсутствие не допустимого риска связанного с возможностью нанесения ущерба

Безопасность услуги предприятия общественного питания - комплекс свойств услуги при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску

Диагностика меню - маркетинговый инструмент оценки экономической целесообразности включения блюд определенного ассортимента в меню ресторана

Закусочная - предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей

Индустрия гостеприимства - сфера предпринимательства состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям

Кафе - предприятия по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции

Качество кулинарной продукции - совокупность свойств кулинарной продукции, обуславливающих её пригодность в дальнейшей обработке и / или употребления в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава потребительских свойств

Качество услуги предприятия общественного питания - совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

Кейтеринг - форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы и офисы

Класс предприятия общественного питания - совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания

Кулинарная продукция - совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных п/ф Независимый ресторан - предприятие общественного питания с организационно-хозяйственной обособленностью, наделенное правами юридического лица, самостоятельно определяющие тактику и стратегию поведения на ресторанном рынке

Предприятие общественного питания - предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления

Производственная программа - (меню) ресторано-специализированный перечень блюд, изделий и напитков которые предлагаются посетителям предприятия, зависящий от его класса и особенностей типа

Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации кулинарной продукции и организации досуга

Ресторан - исторически определенная организационная форма функционирования ресторанного бизнеса, предприятие общественного питания, обладающие технико-организационным единством и экономической обособленностью

Ресторан - предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха

Ресторанный бизнес – сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией и управлением рестораном или иным предприятие общественного питания, направленная на удовлетворение имеющихся потребностей людей во вкусной, разнообразной и здоровой пище, а также получения прибыли

Ресторанный рынок - экономическая среда формирования ресторанного бизнеса, определяющая его товарно-денежные отношения, ориентированные на обслуживание клиентуры и извлечения прибыли

Ресторанный сервис - комплекс качественных характеристик ресторанных услуг, включающий услуги питания, потребления и обслуживания потребителей

Ресторатор - предприниматель ресторанного рынка, собственник или управляющий рестораном или сетью ресторанов

Сборник рецептов блюд - основной нормативно-технологический документ предприятий питания. Свод рецептов и регламентаций по обработки различного вида сырья, выпусков п/ф и оценки качества готовой кулинарной продукции

Сетевой ресторан – предприятие общественного питания принадлежащие крупным торгово-финансовым или торгово-промышленным группам, находящиеся в управлении единого центра, имеющее централизованное снабжение сырья и п/ф и стандартизированное меню

Специализированный ресторан – предприятие общественного питания с определенной тематической направленностью своей деятельности в области ассортимента и технологии блюд, интерьера, услуг, форм и методов обслуживания

Столовая - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятия общественного питания, производящий и реализующая блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню

Технологическая карта - основой рабочей НТД производственных цехов ресторана, регламентирующий рецептуру и технологию производства кулинарного изделия

Технологический процесс - ряд последовательных технологических операций по обработки сырья, п/ф и выпуску готовой кулинарной продукции на предприятиях общественного питания

Тип предприятия общественного питания - вид предприятия питания с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой продукции и номенклатуры предоставляемых потребителями услуг

Услуга питания бара - услуга по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или зале

Услуга питания закусочной - услуга по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также создания условий для ее реализации и потребления

Услуга питания кафе - услуга по приготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других ти-

пов и в основном не сложного приготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии

Услуга питания ресторана – услуга по приготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления, покупных товаров и вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного комфорта и уровня материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга

Услуга питания столовой – услуга по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента, а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии

Услуга предприятия общественного питания - результат деятельности предприятия и предпринимателя по удовлетворению потребностей потребителей в питании и проведении досуга

Франчайзинг - система отношений в ресторанном бизнесе, при котором одна компания передает другой право пользоваться своей торговой маркой и технологиями на определенных условиях

Экологичность услуги - комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду не подвергая её риску.