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

СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Среднерусского
института управления - филиала РАНХиГС
24.10.2022г протокол № 5

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Сервис в индустрии питания
(наименование образовательной программы)

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

Б1.В.05 Организация процессов обслуживания потребителей
(код и наименование РПД)

43.03.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, заочная
(формы обучения)

Год набора -2023

Автор(ы)-составитель(и):

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Извекова Елена Витальевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Меркулова Елена Геннадьевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Елена Геннадьевна

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РПД Б1.В.05 Организация процессов обслуживания потребителей одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела.

Протокол от 30.10.2022 № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Дисциплина Б1.В.05 Организация процессов обслуживания потребителей обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-1	Способен планировать, организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания	ПК – 1.2	Организует и координирует процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания
		ПК – 1.4	Осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами

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

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)/* трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
D Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками/ D/01.6 Планирование процессов обслуживания гостей организации питания/ D/01.6 Организация и координация процессов обслуживания гостей организации питания	ПК – 1.2	на уровне знаний – знает процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания
		на уровне умений – умеет организовывать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания
		на уровне навыков – способен координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания
	ПК - 1.4	на уровне знаний – знает услуги сервиса предприятий индустрии питания
		на уровне умений – использует информацию о зарубежных и отечественных прогрессивных технологиях оказания услуги общественного питания
		на уровне навыков – владеет методами взаимодействия с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины Б1.В.05 Организация процессов обслуживания потребителей составляет 5 зачетных единиц, что соответствует 180 академическим часам.

Контактная работа обучающихся с преподавателем составляет для заочной формы обучения 74 часа: 26 лекций, 48 практических занятий; на самостоятельную работу обучающихся 79 часов; контроль – 27 часов, форма контроля – экзамен.

Контактная работа обучающихся с преподавателем составляет для заочной формы обучения 18 часов: 6 лекций, 12 практических занятий; на самостоятельную работу обучающихся 153 часа; контроль – 9 часов, форма контроля – экзамен.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Тема 1. Характеристика услуг предприятий индустрии питания и процессов обслуживания потребителей. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителей	34	6/-		8/-		20	Тестирование (Т), отчет по практическим работам, выполнение контрольной работы
Тема 2	Тема 2. Характеристика торговых помещений. Основные этапы организации обслуживания потребителей	36	4/-		12/-		20	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 3	Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей	44	8/-		16/-		20	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам, реферат (Реф)
Тема 4	Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала	39	8/-		12/-		19	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Промежуточная аттестация		27						Экзамен (Э)
Всего:		180	26		48		79	27

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Тема 1. Характеристика услуг предприятий	44	1/-		2/-		41	Тестирование (Т), отчет по практическим

	индустрии питания и процессов обслуживания потребителей. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителей							работам, выполнение контрольной работы
Тема 2	Тема 2. Характеристика торговых помещений. Основные этапы организации обслуживания потребителей	45	1/-		4/-		40	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 3	Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей	42	2/-		4/-		36	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам, реферат (Реф)
Тема 4	Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала	40	2/-		2/-		36	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Промежуточная аттестация		9						Экзамен (Э)
Всего:		180	6		12		153	9

Используемые сокращения:

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

ЛР - лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

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

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

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

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

Формы заданий текущего контроля успеваемости (контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и т.п.) и виды учебных заданий (эссе (Эс), реферат (Реф), диспут (Д)

формы промежуточной аттестации: экзамен (Э)

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Характеристика услуг предприятий индустрии питания и процессов обслуживания потребителей. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителей

Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Классификация услуг общественного питания. Методы и формы обслуживания. Состояние потребительского рынка. Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителей. Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин.

Тема 2. Характеристика торговых помещений. Основные этапы организации обслуживания потребителей

Виды и характеристика торговых помещений. Сервизная и моечная столовой посуды. Раздаточная. Сервис-бар (буфет). Помещение для нарезки хлеба. Освещение и вентиляция. Интерьеры и оборудование залов. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Работа с подносом. Общие правила сервировки стола. Виды и формы складывания салфеток. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание.

Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей

Обслуживание посетителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP). Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания

Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала

Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору). Требования к официанту. Требования к бармену. Требования к буфетчику сервис-бара. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.05 Организация процессов обслуживания потребителей используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Характеристика услуг предприятий индустрии питания и процессов обслуживания потребителей. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителей	Тестирование (Т), проверка отчета по практическим работам, проверка контрольной работы
Тема 2. Характеристика торговых помещений. Основные этапы организации обслуживания потребителей	Опрос (О), тестирование (Т), проверка отчета по практическим работам
Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей	Опрос (О), тестирование (Т), проверка отчета по практическим работам, проверка реферата (Реф)
Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала	Опрос (О), тестирование (Т), проверка отчета по практическим работам

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

Тема 2. Характеристика торговых помещений. Основные этапы организации обслуживания потребителей

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Из каких этапов состоит организация проведения банкета?		
2	По каким схемам могут расставляться столы в банкетном зале?		
3	По каким параметрам определяют количество официантов для банкета?		
4	Как определяется оборачиваемость места в торговом зале предприятия общественного питания за час его работы?		

5	Каким бывает меню в зависимости от типа и формы обслуживания?		
	Итого (сумма баллов)		

Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Дайте определение понятию «прием»		
2	По каким случаям устраивают деловые приемы?		
3	Каким бывают банкеты по участию обслуживающего персонала?		
4	Какими бывают банкеты по ассортименту блюд и напитков?		
5	На каких принципах основывается технология ресторанной продукции?		
	Итого (сумма баллов)		

Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Какие виды затрат рабочего времени нормируются в предприятиях общественного питания?		
2	Назовите основные направления и задачи научной организации труда в предприятиях общественного питания		
3	Какой фактор определяет микроклимат в производственных помещениях предприятий общественного питания?		
4	Назовите виды норм труда, используемые при нормировании труда в предприятиях общественного питания		
5	Какие графики выхода на работу применяют в предприятиях общественного питания?		
	Итого (сумма баллов)		

Примерные тесты для проведения текущей успеваемости

1. Какие формы расчета используют в предприятиях общественного питания с обслуживанием официантами?

1. безналичный

2. при выходе из торгового зала

3. последующий

2. По каким основным признакам классифицируют бары?

1. **по ассортименту реализуемой продукции**

2. способу приготовления блюд и напитков

3. по режиму работы предприятия.

3. Какие помещения предприятия относятся к торговой группе помещений?

1. гардероб для официантов;

2. аванзал;

3. помещение для производственных работников;

4.Какие виды затрат рабочего времени нормируются:

1.**оперативное время;**

2. перерывы, зависящие от работника;

3. перерывы, не зависящие от работника;

5. Какие факторы определяют микроклимат в производственных помещениях?

1. график выхода на работу;

2. температура воздуха в цехах;
3. рациональное размещение оборудования.

6. Какие консультации могут входить в информационно-консультативные услуги предприятий общественного питания?
1. консультации по организации музыкального обслуживания
2. **консультации по вопросам использования кулинарной продукции при различных заболеваниях**
3. консультации по упаковке кулинарных изделий

6. Какой способ подачи блюд используют при проведении банкета с частичным обслуживанием официантов?
1. в обнос
2. в стол
3. **русский способ**

7. Какую металлическую посуду используют для подачи вторых натуральных жареных блюд из рыбы?
1. баранчики овальной формы
2. баранчики круглой формы
3. **блюда овальные**

8. При какой температуре рекомендуют подавать белые столовые вина?
1.18-19 ^{0}C
2.10-12 ^{0}C
3.**6-8 ^{0}C**

9. Какая посуда используется для запекания и подачи рыбных горячих закусок?
1.кокотница
2.**кокильница**
3.баранчик овальный с крышкой

10. Рекомендуемая температура подачи холодных супов при отпуске должна быть не менее, ^{0}C:
1.**12-14**
2.16-18
3.18-20

11. Рекомендуемая температура подачи вторых горячих блюд при отпуске должна быть не менее, ^{0}C:
1. 55
2. 65
3. 75

11. Что включают в услуги по организации досуга в предприятиях общественного питания?
1. вызов такси
2. **организацию музыкального обслуживания**
3. проведение лекций

12. Какие основные способы подачи блюд используют в предприятиях общественного питания?
1. французский
2. европейский
3. азиатский

13. Какие основные факторы определяют культуру обслуживания потребителей?
1. наличие современной материально-технической базы
2. внешний вид и личная гигиена обслуживающего персонала
3. тип и наличие производства

14. Как называется специалист по приготовлению кофе в предприятиях общественного питания?
1. сомелье
2. **бариста**
3. бармен

15. Какие приборы используют при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд?
1. закусочные
2. столовые
3. десертные

16. Какая рюмка предназначена для подачи белых столовых вин?
1. лафитная
2. мадерная
3. ренвейная

17. Какой по виду банкет устраивают на дипломатических, официальных приемах?
1. экспресс-стол
2. банкет с частичным обслуживанием официантами
3. банкет с полным обслуживанием официантами

18. Какие виды столовых приборов используют в предприятиях общественного питания?
1. дополнительные
2. основные
3. для нарезки

19. Рекомендуемая температура подачи красных столовых вин должна быть не менее, ^{0}С:
1. 14
2. 16
3. **18**

20. Какие приборы используют при подаче сладких блюд в предприятиях общественного питания?
1. столовые
2. закусочные
3. десертные

21. Для подачи каких блюд преимущественно предназначена пирожковая тарелка?
1. холодных закусок
2. **хлеба, хлебобулочных изделий**
3. десерта

22. Какой по виду организуют банкет на высоком официальном уровне?
1. банкет-фуршет
2. банкет – коктейль
3. **банкет – прием**

23. Какая посуда используется для приготовления и подачи жульена?
1. порционная сковорода
2. кокотница
3. кокильница

24. Для чего предназначено помещение сервизной в предприятиях общественного питания?
1. для хранения тары
2. для хранения уборочного инвентаря
3. **для хранения посуды, приборов, стекла**

25. Как называется специалист, который отвечает за объем и качество продаж вина в ресторане?
1. бариста
2. **сомелье**
3. су-шеф

26. Какая рюмка может быть предназначена для подачи коньяка?
1. лафитная
2. рейнвейная
3. водочная

27. Какой по виду банкет устраивают для проведения свадеб?
1. **банкет с частичным обслуживанием официантами**
2. банкет с полным обслуживанием официантами
3. банкет «шведский стол».

28. Какие приборы используют при сервировке стола для подачи холодных блюд и закусок?
1. закусочные
2. столовые
3. десертные

29. Какую форму расчета целесообразно использовать в предприятиях общественного питания при школах, колледжах, лицеях?
1. предварительный
2. при выходе из торгового зала
3. **непосредственный, через контрольно-кассовый терминал**

30. Какие вина рекомендуется подавать к горячим мясным блюдам?
1. белые сухие вина
2. шампанское
3. **красные сухие**

Примерная тематика рефератов (докладов, эссе)

Подготовка рефератов или докладов в форме презентации по данной дисциплине предусмотрена по теме 3.

Тема 3. Технологии процессов обслуживания потребителей

1. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий
2. Дневные и вечерние дипломатические приемы
3. Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе
4. Особенности питания иностранных туристов (Европа)
5. Особенности питания иностранных туристов (Азия)
6. Особенности питания иностранных туристов (Восток)
7. Особенности питания иностранных туристов (Африка)
8. Особенности питания иностранных туристов (Америка)
9. Особенности обслуживания посетителей на высшем уровне (VIP)
10. Обслуживание социально незащищенных групп населения

Рекомендуемая тематика контрольных работ

Тема: Особенности составления ресторанного и банкетного меню

Задание: провести анализ основных требований и возможностей по составлению ресторанного и банкетного меню (в соответствии с вариантом), провести расчет количества потребителей в ресторане.

Результаты работы приводятся с ответами на контрольные вопросы.

Тематика проведения практических занятий (семинаров)

Практическая работа 1. Оформление меню и карты вин
Практическая работа 2. Порядок получения и подготовка посуды, приборов
Практическая работа 3. Обслуживание приемов и банкетов
Практическая работа 4. Расчет численности работников зала на предприятиях питания

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): письменного ответа на вопросы и выполнения практического задания (решение задачи).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПК – 1.2 Организует и координирует процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания	Письменный ответ на вопросы и решение задачи	Демонстрирует на высоком уровне способность организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания
ПК – 1.4 Осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	Письменный ответ на вопросы и решение задачи	Грамотно осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Варианты ситуационных заданий и кейсов для проведения экзамена по дисциплине

Задание 1. Рассчитать необходимое количество стекла (коньячных, рейнвейных, лафитных рюмок, фужеров и бокалов для шампанского) для ресторана на 65 мест. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах

Задание 2. Рассчитать необходимое количество запаса фарфоровой посуды (тарелок) для ресторана на

100 мест. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах

Задание 3. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, стекла для проведения банкета-фуршета на 40 гостей. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах.

Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета

Наименование посуды, приборов, стекла	Норматив на одного участника банкета
Рюмки различных видов	3,0
Фужер	1,0
Стакан для сока	0,25-0,5
Тарелка закусочная	1,5-2,0
Тарелка десертная или пирожковая	0,5-0,75
Нож закусочный	0,75-1,0
Вилка закусочная	1,5-2,0
Нож фруктовый	0,5-0,7
Вилка фруктовая	0,5-0,7

Задание 4. Укажите последовательность выполнения заказа:

Получить посуду в сервизной	
Пробить чек на кассовом терминале для получения буфетной продукции	
Заказать блюда на раздаче горячего цеха	
Заказать блюда на раздаче холодного цеха	
Пробить чеки на получение холодных и горячих блюд	

Задание 5. Укажите назначение торговых помещений, проставив соответствующие номера справа в таблице:

1. Помещение для хранения столовой посуды и приборов
2. Помещение для хранения ручной клади, верхней одежды
3. Помещение для обслуживания потребителей
4. Помещение для отпуска напитков, кондитерских изделий
5. Помещение для ожидания
6. Помещение для реализации смешанных напитков

Аванзал	
Сервизная	
Торговый зал	
Гардероб	
Буфет	
Коктейль-бар	

Шкала оценивания.

Критерий оценивания	Шкала оценивания
Демонстрирует на высоком уровне способность организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания; грамотно осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	5 (отлично)
Демонстрирует на хорошем уровне способность организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания; достаточно грамотно осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	4 (хорошо)
Демонстрирует на низком уровне способность организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий	3 (удовлетворительно)

индустрии питания; недостаточно грамотно осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	
Не демонстрирует способность организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания; не способен осуществлять взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	2 (неудовлетворительно)

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины, содержатся в учебно-методических пособиях.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Извекова Е.В. Организация производства и обслуживания в предприятиях питания. Практикум для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (уровень бакалавриата) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Извекова. – Электрон. текстовые и граф. дан. (1539 Кб). – Орел: ОрелГУЭТ, 2021.

2. Извекова Е.В. Организация производства и обслуживания в предприятиях питания. Методические указания по выполнению курсовых работ для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (уровень бакалавриата) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Извекова, О.Л. Ладнова. – Электрон. текстовые и граф. дан. (552 Кб). – Орел: ОрелГУЭТ, 2021.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Антонова, В. А. Организация производства и обслуживания предприятий общественного питания : учебное пособие / В. А. Антонова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2018 — Часть 2 — 2018. — 197 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/170471 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Венецианский, А.С., Косян, С.Б., Мамахай, А.К.Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум/А.С. Венецианский,С.Б.Косян, А.К.Мамахай.–Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. – 104 с
3. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181586 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Романова, Н. К. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Н. К. Романова, Е. С. Селю, О. А. Решетник. — Казань : КНИТУ, 2016. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-1895-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/102028 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-3651-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/206486 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Царегородцева, С. Р. Организация и управление торговых предприятий: учебное пособие / С. Р. Царегородцева, О. Э. Брезе, О. Н. Дорошина. — 2-е изд., испр. и доп. — Кемерово : КемГУ, 2007. — 120 с. — ISBN 978-5-89289-440-1. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная

система. — URL: https://e.lanbook.com/book/4840 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
5. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»

7.4. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.
2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.
3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/ свободный.
4. Официальный сайт Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) // Режим доступа: https://www.rst.gov.ru/portal/gost, свободный.
5. Сайт Министерства экономического развития РФ// Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/, свободный.

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

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe reader – Russian	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
Adobe Acrobat Reader DC– Russian	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
DIA	Свободный кросс платформенный редактор диаграмм, часть GNOME Office. Свободная лицензия
Google Chrome	Браузер Свободная лицензия
Mozilla FireFox	Браузер. Свободная лицензия
Word Tabulator	Предназначена для анализа текстов в среде MS Windows. Свободная лицензия
Yandex Браузер	Браузер Свободная лицензия
Windows XP Professional Windows 7 Professional Windows 8 Pro Windows 8.1 Pro Windows 10 Pro	Операционные системы. Лицензированная версия
Консультант Плюс	Справочно-правовая система

Office Professional Plus 2007 Office Professional Plus 2010 Office Standard 2007 Office Standard 2010 Office Standard 2013	Пакет офисных приложений. Лицензированная версия

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся.

Все кабинеты, аудитории и лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящиеся в исправном состоянии.

Таблица – Материально-техническая база по дисциплине (модулю)

№ п/п	Номер аудитории	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	102-1	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMDFX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMasterSA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран– 1 шт.
2	237	аудитория для самостоятельной работы	Учебная мебель, персональные компьютеры в сборе с доступом в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) коммутатор Dlink– 1шт.
3	115	аудитория для самостоятельной работы	Учебная мебель, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет– 1шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), коммутатор Dlink– 1шт.