

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
43.03.02 Туризм

Профиль:
Технология и организация экскурсионных
услуг

Форма контроля на курсе
зачет 2

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
108/3

Программу составил (а):

Молчанова Н.В., старший преподаватель

Труевцева О.Н, профессор, д-р ист. наук, зав.кафедрой

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «27» мая 2019 г., протокол № 8.

Программа принята:

на заседании кафедры историко-культурного наследия и туризма

Протокол от «16» апреля 2019 г. № 7

Зав. кафедрой: Труевцева О.Н., профессор, д-р ист. наук

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов.

Задачи:

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Организация туристской деятельности

Основы туризма

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Технология создания турпродукта

Менеджмент в туризме

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИПК-1.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает: содержание основных законодательных актов, нормативных документов, стандартов, применяемых для регулирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства; основные правила и нормы обслуживания в общественном питании; специальные формы организации питания; основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания; основные требования к расположению предприятий питания и их объёмно-планировочному решению, организационной и хозяйственной структуре; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; принципы организации обслуживания туристов питанием в местах проживания, вне их, в пути следования на различных видах транспорта.
ИПК-1.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет: описать организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных, обслуживание приемов и банкетов; описать информационное обеспечение процесса обслуживания, классифицировать предприятия питания по типам и классам; классифицировать услуги предприятий питания; описать специфику современных технологий в области продвижения услуг питания.

	Владеет: навыками проведения мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством услуг общественного питания; навыками применения полученных знаний в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети; разработкой объемно-планировочных решений предприятий питания в соответствии с нормативными документами; навыками использования современных информационных технологий разработки и предоставления услуг питания; методами расчета основных видов затрат и факторов, оказывающих влияние на результаты хозяйственной деятельности предприятия питания; навыками применения современных технологий для формирования услуги питания, соответствующей запросам потребителей; методикой и основами калькуляции продукции и услуг питания; технологиями продвижения услуг питания; методами анализа, обработки и систематизации научно-технической информации, полученной из разных источников в практической деятельности.
--	---

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Профиль	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	зачет
Технология и организация экскурсионных услуг	2	108	4	4	2	94	4
Итого		108	4	4	2	94	4

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лекц.	Практ.	Сам. работа
Курс 2					
1.	Основы организации услуг питания на предприятиях гостеприимства	Определение места и назначения общественного питания в межотраслевом комплексе туризма и гостеприимства. Понятия и виды услуг питания. Концепции предприятий общественного питания. Технологическая схема организации деятельности предприятий общественного	1		12

		питания продукции.			
2.	Технологические принципы производства кулинарной продукции	Основные технологические процессы и ассортимент продукции общественного питания. Способы кулинарной обработки пищевых продуктов.	1		12
3.	Технология производства полуфабрикатов и готовой продукции	Технологические особенности организации работы заготовочных и доготовочных цехов. Влияние тепловой обработки на кулинарную готовность ресторанной продукции.	1		12
4.	Технология хранения продуктов	Технологические основы снабжения предприятий питания. Состав и назначение складских помещений на предприятиях общественного питания.	1		12
5.	Технология подготовки кулинарной продукции к реализации и организации обслуживания	Особенности организации и использования раздаточных линий и участков в цехах и торговых залах. Общие требования к осуществлению контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.		1	12
6.	Основные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания	Специальные формы организации питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Организация работы торгового зала гостиничного ресторана. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Методы подачи блюд: французский, английский, русский, европейский, комбинированный. Расчет с потребителями. Наличный расчет. Расчет по кредитным картам. Безналичный расчет. Техника и виды сервировки, правила уборки использованной посуды. Правила подачи буфетной продукции, холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, десертов и напитков.		1	12
7.	Услуги питания туристов, клиентов гостиниц и других средств размещения	Требования к услугам питания в гостиницах и других средствах размещения. Характеристика и оснащение помещений для предоставления услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий. Организация обслуживания в номерах, мини-бары. Организация пунктов питания для туристов. Особенности национальной кухни. Технология оказания услуг питания.		1	12
8.	Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания	Характеристика и оснащение зала для посетителей, банкетных залов, вестибюлей, гардероба и др. помещений.		1	12
	Зачет				4

	Итого		4	4	100
--	-------	--	---	---	-----

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Федеральное агентство по туризму РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://www.russiatourism.ru/>

Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.rostourunion.ru/>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. Пакет MicrosoftOffice.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
8. Медиапроигрыватель.
9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

4. Аудио, -видеоаппаратура.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Процесс обучения в высшей школе предусматривает практические занятия, предназначенные для углубленного изучения дисциплины. Одной из форм практических занятий являются семинарские занятия. Семинарские занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с преподавателем.

При изучении курса «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания» семинарские занятия проводятся логически продолжают работу,

начатую на лекции. Семинарские занятия призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи.

План семинарских занятий отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Разнообразие семинарских занятий вытекает из собственно практической части. Это могут быть обсуждения рефератов, дискуссии, решение задач, доклады, тренировочные упражнения, наблюдения, эксперименты.

План семинарских занятий состоит из названия изучаемого раздела, темы. В рабочей программе приводится список литературы и других источников, имеющихся в библиотеке университета. Одной из задач самостоятельной работы является поиск необходимых по теме источников. Поэтому студентам предлагается самостоятельно выполнить поиск. Студенты могут пользоваться в дополнение к рекомендуемому перечню, литературой и источниками периодической печати. Не исключено и использование материалов, найденных студентами в Интернет.

Навыки по практическому применению правовых знаний и умений приобретаются первоначально студентами на практических занятиях под руководством преподавателя и дискуссионном обсуждении с другими студентами, а также в работе студенческих клубов, на конференциях, форумах, в процессе самостоятельного общения с членами общественных организаций, будущими работодателями.

Результатом практической работы наиболее инициативных студентов могут служить подготовленные и представленные на «суд» студенческой группы выступления и доклады, рефераты и статьи в студенческие сборники.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий по гуманитарным и техническим наукам. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям отрасли предприятий общественного питания.

Семинарские занятия способствуют развитию у студентов творческого профессионального мышления, познавательной мотивации, овладения понятийным аппаратом соответствующей науки, умению решать интеллектуальные проблемы и задачи, опровергать и отстаивать свою точку зрения.

Необходимым условием продуктивной работы являются личные знания, которые приобретаются студентами на лекциях и в самостоятельной работе. Важно научиться культуре общения и взаимодействия.

Работа на семинарских занятиях включает в себя:

- выступление на семинарских занятиях;
- реферат (с защитой);
- тестирование;
- контрольные самостоятельные работы.

В чем заключается подготовительная работа участников семинара? Самостоятельно составляется библиография (список литературы) к выбранной теме или используется рекомендованный преподавателем. Литература тщательно просматривается (чтение-просмотр), а затем выборочно читается и фиксируется (аннотация, выписка цитат, тезисы, конспект) все, что представляет интерес для темы.

Собранный материал организуется: приводится в систему, определяется его главное содержание, логика движения мыслей (план), подбираются аргументы. В этой работе немалую роль играют индивидуальные особенности докладчика: его склад ума, умение

формулировать мысль, умело использовать способы изложения, аргументировано отстаивать свою точку зрения и, конечно же, владеть устной речью. Способам и приемам выступления с докладом на семинаре можно и нужно учиться. Например, лучше всего сделать сообщение не информационным, а проблемным: не просто в определенном порядке перечислять мысли (скорее всего – заимствованные), а воспроизвести перед слушателями сам процесс рождения мысли, поиск ее доказательств и определение причинно-следственных связей.

НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ ОБ УСТНОМ ВЫСТУПЛЕНИИ

1. Не выступайте, если материал не продуман, не подготовлен заранее.
2. Если хотите, чтобы вам верили, говорите убедительно и только о том, что сами поняли и в чем убеждены.
3. Когда говорите, помните о теме своего выступления, не отходите от нее в сторону.
4. Отбрасывайте все лишнее, второстепенное. Помните, что иногда мелочи мешают увидеть главное.
5. Побольше фактов и поменьше общих, ничего не говорящих фраз.
6. Не говорите слишком долго, чтобы не утомлять и слушателей, и себя.
7. Следите за своими слушателями: если вас перестали слушать, измените ход мыслей, приведите интересный факт, деталь, задайте риторический вопрос, но никогда не стремитесь перекричать аудиторию. Следите за речью: избегайте слов-паразитов («так», «значит» и др.), вульгаризмов, просторечных выражений и т.д. Тщательно стройте фразу.

ПОМНИТЕ: по вашей речи судят о вас, о вашей культуре! И последнее. Доклад на семинаре, как правило, не должен быть длительным (10-15 минут). Но он обязательно должен вызвать реакцию со стороны слушателей, заинтересовать их, - только в этом случае можно считать, что ваша цель достигнута.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы для студента-бакалавра туризма – не просто составная часть учебного плана и учебного процесса в высшем учебном заведении, но и обязательная составляющая его будущей профессиональной деятельности. Овладение способами и методами самоменеджмента является ключом к развитию профессионализма бакалавра туризма.

Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо:

- 1) понять с помощью данной РПД общий объем и содержание работы по курсу дисциплины;
- 2) создать общее представление об имеющейся литературе по дисциплине;
- 3) иметь тетрадь для лекций и рабочую тетрадь для практических и занятий с выделенными полями для записи практических примеров, возникающих вопросов, своих замечаний, комментариев;
- 4) выделить приоритеты в организации самостоятельной работы (что легче с точки зрения индивидуальных особенностей, что сложнее);
- 5) работать постоянно, целенаправленно, для чего: спланировать время; выстроить последовательность освоения материала и алгоритм выполнения заданий, – организовать работу с учебной литературой и поиск дополнительной информации в различных источниках;
- 6) проводить самоконтроль.

Самостоятельная работа может быть организована как на лекциях, практических занятиях, так и вне учебных занятий, как под руководством преподавателя, так и без его непосредственного участия.

Для эффективной самостоятельной работы на учебных занятиях требуется активное включение в осмысление предлагаемого преподавателем материала: важно участвовать в

дискуссиях, выявлять и фиксировать в тетрадях возникающие вопросы, задавать эти вопросы во время занятий. При выявлении затруднений следует сразу обратиться за консультацией к преподавателю.

В целях эффективности самостоятельной работы во время подготовки к практическим занятиям важно заранее прорабатывать вопросы для обсуждения и задания, которые даются в учебниках и в планах к семинарским и практическим занятиям. Самостоятельное изучение дополнительных источников по конкретной теме целесообразно осуществлять сразу после лекции. Это позволит затратить меньше времени на обработку материала и выделение из него полезной дополнительной информации. Полученную в ходе самостоятельной работы дополнительную информацию по изучаемым темам целесообразно вносить в соответствующий раздел конспекта лекций, чтобы лекционная тетрадь содержала одновременно две составляющие: лекционный материал и дополнительную информацию по теме.

Написание доклада – одна из активных форм обучения, целью которой является подготовка студента к самостоятельному выполнению теоретических и практических задач на основе получения знаний. Задачи исследования: углубление и закрепление знаний у обучаемых; систематизация и развитие у них творческих навыков и умений; формирование у студентов самостоятельности в решении стоящих проблем.

По качеству содержания доклада можно судить об усвоении студентами учебного материала, их грамотности, интеллекте, культуре, умении четко, стройно выражать свои мысли. Поэтому неперенными условиями написания доклада являются полное понимание материала курса и наличие навыков работы с литературой. Успешное выполнение этого вида заданий представляет собой обязательное условие допуска слушателей к зачету по данному курсу. Оценка за контрольную работу влияет на результаты прохождения итоговой аттестации.

Тема докладов выбирается обучаемым из предложенного в РПД перечня. Однако он может и сам определить проблему исследования, согласовав ее с преподавателем.

Практика освоения дисциплины показывает, что подавляющее большинство студентов успешно справляются при соблюдении следующих условий:

- 1) посещение лекционных занятий и внимание на них;
- 2) проработка основной учебно-методической литературы;
- 3) посещение, подготовка и активное участие на практических занятиях, на которых рассматриваются и разбираются практические примеры;
- 4) своевременное выполнение заданий, предусмотренных для самостоятельной работы.

Следует иметь в виду, что активными формами самостоятельной работы являются также участие в научно-исследовательской работе кафедры, в работе студенческих кружков и конференций. О своем желании участвовать в этих видах деятельности следует проинформировать преподавателя или заявить на кафедре.

По дисциплине "Технологии транспортного и экскурсионного обслуживания" предусмотрен зачет.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОБЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в

частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02_2019.plx

Дисциплина: Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания

Кафедра: Историко-культурного наследия и туризма

Тип	Книга	Количество
Основная	Денисович Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие: Ч. 1 / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск: Изд-во Дальневосточного государственного аграрного университета, 2015. — 178 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/55904.html .	9999
Основная	Пасько О. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, Е. В. Кулагина. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 211 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/26711 .	9999
Дополнительная	Главчева С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. И. Главчева, С. И. Коваленко. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 404 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/47706 .	9999