

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.05.2024 13:52:17
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИС**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление бизнес-процессами в гастрономии
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора: 2024

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания и сервис» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Мирзоян А.П.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 22.04.2024 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	12
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	13
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	14

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Организация обслуживания и сервис

1.2. Цель дисциплины

Овладение студентами практическими навыками организации и управления процессами сервисного обслуживания гостей на предприятиях сферы гостеприимства.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- овладение навыками продуктивной работы в команде;
- способность управлять ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства;
- взаимодействие с потребителями гостиничного продукта, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- способность организовывать и контролировать процесс оказания услуг в сфере общественного питания;
- способность распределять и контролировать производственные задания и процессы основного производства организации питания.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания и сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства

ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-6. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимости продуктов
ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Организация обслуживания и сервис» относится к элективным дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление бизнес-процессами в гастрономии.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа. Дисциплина изучается на 1-2 курсах, в 1-4 семестрах.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам			
		1	2	3	4
Общая трудоемкость, ЗЕТ	9	1	2	3	3
Общая трудоемкость, час.	324	36	72	108	108
Аудиторные занятия, час.	176	17	19	68	72
Лекции, час.	106	17	19	34	36
Практические занятия, час., в т.ч. в форме практической подготовки	70 70	- -	- -	34 34	36 36
Самостоятельная работа	148	19	53	40	36
Курсовой проект (работа)					
Контрольные работы					
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	Экзамен зачет		зачет		экза- мен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Раздел I. Профессиональный портрет официанта

Тема 1. Внешний вид персонала.

Тема 2. Профессиональная гигиена и техника безопасности.

Тема 3. Особенности обслуживания гостей разных типов. Привычки еды и питья гостей их разных стран.

Раздел II. Инвентарь ресторана

Тема 1. Профессиональная мебель для сервиса

Тема 2. Столовые приборы

Тема 3. Стекло

Тема 4. Специальный инвентарь

Тема 5. Профессиональное столовое белье

Раздел III. Базовые навыки сервиса

Тема 1. Работа со столовым бельем (скатерти, напероны, салфетки).

Тема 2. Техника работы с тарелками (upper-grip, under-grip).

Тема 3. Техника работы с подносами. Техника работы со стеклом.

Тема 4. Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).

Раздел IV. Сервис завтрака

Тема 1. Особенности сервиса завтрака в отеле. Сервис простейших завтраков (континентальный, венский).

Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).

Тема 3. Завтрак в номере (room-service).

Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча.

Раздел V. Сервис вина

Тема 1. Основные теоретические положения о винах (классификация, правила хранения, подачи).

Тема 2. Сервис красных вин (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 3. Сервис белых вин (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 4. Сервис старых вин (инвентарь, mise en place, декантация).

Раздел VI. Сервис деликатесов

Тема 1. Сервис улиток (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 2. Сервис устриц (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 3. Сервис икры (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 4. Сервис омаров (инвентарь, mise en place, техника работы).

Тема 5. Сервис раков (инвентарь, mise en place, техника работы).

Раздел VII. VIP-сервис (работа перед гостями).

Тема 1. Разделка свежих фруктов (яблоки, бананы, грейпфруты, ананасы);

Тема 2. Филетирование рыбы (паровой, жареной);

Тема 3. Транширование птицы;

Тема 4. Маринование и дрессинг салатов;

Тема 5. Фламбирование (креп-сюзетт, мороженое с фруктами);

Тема 6. Специальные виды кофе (кофе-фламбе, кофе по-ирландски, и т.п.)

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов					
	Общая трудоёмкость	из них				
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них		
				Лекции	Практические занятия	из них Практическая подготовка
1 семестр						
Раздел I. Профессиональный портрет официанта						
Тема 1. Внешний вид персонала.	4	-	4	4	-	-
Тема 2. Профессиональная гигиена и техника безопасности.	3	-	3	3	-	-
Тема 3. Особенности обслуживания гостей разных типов. Привычки еды и питья гостей их разных стран.	29	19	10	10	-	-
Итого по 1 семестру	36	19	17	17	-	-
2 семестр						
Раздел II. Инвентарь ресторана						
Тема 1. Профессиональная мебель для сервиса	2	-	2	2	-	-
Тема 2. Столовые приборы	4	-	4	4	-	-
Тема 3. Стекло	4	-	4	4	-	-
Тема 4. Специальный инвентарь	4	-	4	4	-	-
Тема 5. Профессиональное столовое белье	58	53	5	5	-	-
Итого по 2 семестру	72	53	19	19	-	-
3 семестр						
Раздел III. Базовые навыки сервиса						
Тема 1. Работа со столовым бельем (скатерти, напероны, салфетки).	30	-	30	20	10	10
Тема 2. Техника работы с тарелками (upper-grip, under-grip).	26	20	6	-	6	6
Тема 3. Техника работы с подносами. Техника работы со стеклом.	8	-	8	-	8	8
Тема 4. Базовая сервировка стола (а la carte, банкетная).	44	20	24	14	10	10
Итого по 3 семестру	108	40	68	34	34	34

4 семестр						
Раздел IV. Сервис завтрака						
Тема 1. Особенности сервиса завтрака в отеле. Сервис простейших завтраков (континентальный, венский).	30	10	20	10	10	10
Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).	20	6	14	6	8	8
Тема 3. Завтрак в номере (room-service).	28	10	18	10	8	8
Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча.	30	10	20	10	10	10
Итого по 4 семестру	108	36	72	36	36	36
Всего по дисциплине	324	148	176	106	70	70
Всего зачётных единиц	9					

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	Часы	Формируемые компетенции
РАЗДЕЛ I. Профессиональный портрет официанта			
Тема 1. Внешний вид персонала.	Требования, предъявляемые к внешнему виду метрдотеля, официантов, барменов (одежда, обувь, причёска, украшения, использование парфюмерных и косметических средств).	4	ПК-3
Тема 2. Профессиональная гигиена и техника безопасности.	Профессиональная и личная гигиена. Правила техники безопасности при обслуживании гостей в зале ресторана	3	УК-3 ПК-3
Тема 3. Особенности обслуживания гостей разных типов. Привычки еды и питья гостей из разных стран.	Особенности поведения, вкусовые пристрастия и табу гостей из разных стран.	10	ПК-6
РАЗДЕЛ II. Инвентарь ресторана			
Тема 1. Профессиональная мебель для сервиса	Столы, кресла, подсобная мебель (герионы, тележки). Подбор и закупка мебели для ресторана и бара.	2	ПК-6
Тема 2. Столовые приборы	Столовые приборы	4	ПК-6
Тема 3. Стекло	Стекло	4	ПК-6
Тема 4. Специальный инвентарь	Специальный инвентарь	4	ПК-6
Тема 5. Профессиональное столовое бельё	Профессиональное столовое бельё	5	ПК-6
Раздел III. Базовые навыки сервиса			
Тема 1. Работа со столовым бельём (скатерти, напероны, салфетки).	Работа со столовым бельём (скатерти, напероны, салфетки).	20	ПК-6
Тема 4. Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).	Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).	14	ПК-6
РАЗДЕЛ IV. Сервис завтрака			
Тема 1. Особенности сервиса завтрака в отеле.	Особенности общения с гостями на завтраке.	10	ПК-4 ПК-6

	Основные виды сервиса завтрака в отеле		
Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).	Сервис расширенных завтраков (английский, американский).	6	ПК-4 ПК-6
Тема 3. Завтрак в номере (room-service).	Завтрак в номере (room-service).	10	ПК-4 ПК-6 ПК-7
Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча.	Сервис буфета. Сервис бранча.	10	ПК-4 ПК-6
Итого:		106	

5.4. Практические занятия в форме практической подготовки

Тема	Содержание	Часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Раздел III. Базовые навыки сервиса				
Тема 1. Работа со столовым бельем (скатерти, напероны, салфетки).	Техника работы со скатертью. Техника работы с напероном. Складывание фигур из салфеток. Выполнение заданий по теме.	10	ПК-6	Выполнение практических заданий
Тема 2. Техника работы с тарелками (upper-grip, under-grip).	Техника работы с одной, двумя, тремя и четырьмя тарелками. Работа с клошами. Выполнение заданий по теме.	6	ПК-6	Выполнение практических заданий
Тема 3. Техника работы с подносами. Техника работы со стеклом.	Техника работы с подносами разного размера. Работа со стеклом. Выполнение заданий по теме.	8	ПК-6	Выполнение практических заданий
Тема 4. Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).	Правила сервировки стола. Сервировка для обслуживания a la carte и банкетов. Выполнение заданий по теме.	10	ПК-6	Выполнение практических заданий
Раздел IV. Сервис завтрака				
Тема 1. Сервис простейших завтраков (континентальный, венский).	Континентальный завтрак (mise en place, техника работы). Венский завтрак (mise en place, техника работы). Выполнение заданий по теме.	10	ПК-4 ПК-6	Выполнение практических заданий с привлечением сторонних гостей
Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).	Английский завтрак (mise en place, техника работы). Американский завтрак (mise en place, техника работы). Выполнение заданий по теме.	8	ПК-4 ПК-6	Выполнение практических заданий с привлечением сторонних гостей
Тема 3. Завтрак в номере (room-)	Особенности обслуживания в номерах. Сервировка подноса и тележки.	8	ПК-4 ПК-6	Выполнение практических

service).	Выполнение заданий по теме.			заданий с привлечением сторонних гостей
Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча	Буфет (mise en place, техника работы). Бранч (mise en place, техника работы). Выполнение заданий по теме.	10	ПК-4 ПК-6	Выполнение практических заданий с привлечением сторонних гостей
Итого:		70		

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Раздел I. Профессиональный портрет официанта				
Тема 3. Особенности обслуживания гостей разных типов. Привычки еды и питья гостей их разных стран.	Особенности обслуживания гостей разных типов. Привычки еды и питья гостей их разных стран.	19	ПК-6	Выполнение заданий по темам на занятиях (индивидуально)
Раздел II. Инвентарь ресторана				
Тема 5. Профессиональное столовое белье	Профессиональное столовое белье (скатерть, наперон, мольтон, юбка, салфетки). Работа с бельем.	53	ПК-4	Выполнение заданий по темам на занятиях (индивидуально)
Раздел III. Базовые навыки сервиса				
Тема 2. Техника работы с тарелками (upper-grip, under-grip).	Техники транспортировки тарелок с блюдами	20	ПК-4	Выполнение заданий по теме на занятиях
Тема 4. Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).	Сервировка стола (алгоритмы работы)	20	ПК-4	Выполнение заданий по теме на занятиях
Раздел IV. Сервис завтрака				
Тема 1. Сервис простейших завтраков (континентальный, венский).	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	10	ПК-4 ПК-6	Опрос на занятиях
Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	6	ПК-4 ПК-6	Выполнение заданий по теме на занятиях
Тема 3. Завтрак в номере (room-service).	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	10	ПК-4 ПК-6	Выполнение заданий по теме на занятиях
Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча.	1. Изучение лекционного материала по теме.	10	ПК-4 ПК-6	Выполнение заданий по те-

	2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.			ме на занятиях
Итого:		148		

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Организация обслуживания и сервис» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н.В. Бураковская, О.В. Лукина, Ю.Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2022; Омск: Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495810> (дата обращения: 12.04.2024).

2. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 531 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 12.04.2024).

3. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 12.04.2024).

4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2024. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 12.04.2024).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд. испр. - М.: Академия, 2017. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

2. Баранов Б.А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов / Б.А. Баранов, И.А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2022; Мичуринск: Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495822> (дата обращения: 12.04.2024).

3. Бражников М.А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 114 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 12.04.2024).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы:

- Министерство образования и науки Российской Федерации: <http://минобрнауки.рф/>;
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
- Библиотека сайта philosophy.ru: <http://www.philosophy.ru/>;
- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>
- eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Организация обслуживания и сервис» направлена на формирование у обучающихся систематизированных знаний о профессиональной деятельности в сфере ресторанного сервиса и создание устойчивой мотивации к освоению обучающимися основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Структура дисциплины включает в себя лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Для углубленного изучения лекционного материала студентам предложен список основной и дополнительной литературы.

Тематика практических и самостоятельных работ имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов с вашей профессией.

Практические занятия построены в виде обсуждения проблем дисциплины, решения открытых задач, практических заданий, устных ответов по темам дисциплины, выступления с сообщениями (мультимедийные презентации), докладами. Это развивает навыки работы с аудиторией с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, повышает культурный уровень и профессиональную компетентность. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

Формированию общих и профессиональных компетенций студентов способствуют интерактивные методы обучения, наиболее полно отражающие специфику курса, одной из задач которой является моделирование будущей профессиональной деятельности. В изучении курса используются методы модерации, учебного исследования, конкретных ситуаций (case-study), которые позволяют решать конкретные проблемы и задачи, учиться взаимодействовать между собой, быть в активной позиции, осуществлять обратную связь.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, в выполнении предложенных преподавателем индивидуальных заданий для самостоятельной работы, анализе данных периодики, нормативно-правовых документов. Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания и сервис», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, вопросы к экзамену. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

При подготовке к экзамену следует обратить внимание на содержание основных тем дисциплины, определение основных понятий курса.

Для успешного освоения учебного материала и выполнения практических заданий студентам необходимо научиться работать с рекомендуемой литературой, нормативными документами, тестами, осуществлять поиск информации с помощью ресурсов Интернет.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
онлайн платформа для командной работы Miro;
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
Mozilla Firefox
Adobe Reader
ESET Endpoint Antivirus
Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
Microsoft™ Office®
Google Chrome
«Балаболка»
NVDA.RU
«Гарант аэро»
КонсультантПлюс

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. «Гарант аэро»
2. КонсультантПлюс
3. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Учебная кухня № 242 (Учебная аудитория для проведения практических занятий)	Рабочее место Разделочный стол Шкаф для инвентаря Вытяжка Плита Мойка Холодильный шкаф Пароконвектомат Морозильный ларь Ледогенератор Наборы посуды
2.	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования № 242а	Стол Стеллаж Гладильная доска Стиральная машина
3.	Библиотека Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

