

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Гостеприимство и сервис в индустрии питания

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

Курс: 3, семестр : 5

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	5
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	67
4	Лекции, час.	28
5	Практические занятия, час.	28
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	24
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	9
10	Самостоятельная работа, час.	77
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

ФГОС введен в действие приказом №1332 от 12.11.2015 г. , дата утверждения: 14.12.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ТОПП, протокол заседания кафедры №5 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.т.н. Чередниченко Л. Е.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Рождественская Л. Н.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Рождественская Л. Н.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ПК.17 способность организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания, способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов; в части следующих результатов обучения:
з1. знать материально - техническое оснащение процессов обслуживания в предприятиях питания
у1. уметь организовывать процессы обслуживания в ресторане
Компетенция ФГОС: ПК.6 способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания; в части следующих результатов обучения:
з1. знать профессиональные и отраслевые стандарты
у1. уметь разрабатывать стандарты обслуживания предприятий питания
Компетенция ФГОС: ПК.7 способность анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства; в части следующих результатов обучения:
з1. знать историю развития индустрии гостеприимства
з2. знать виды и особенности сервиса в ресторанном бизнесе

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Гостеприимство и сервис в индустрии питания	
ПК.7.32 знать виды и особенности сервиса в ресторанном бизнесе	
1. о сущности и структуре гостеприимства и сервиса в индустрии питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.7.31 знать историю развития индустрии гостеприимства	
2. об основных тенденциях развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства и сервиса в общественном питании	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.6.31 знать профессиональные и отраслевые стандарты	
3. принципы и стандарты организации гостеприимства и сервиса в индустрии питания	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.17.31 знать материально - техническое оснащение процессов обслуживания в предприятиях питания	
4. особенности организационной деятельности в области гостеприимства и сервиса в индустрии питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.6.31 знать профессиональные и отраслевые стандарты	
5. профессиональные стандарты и основные понятия профессиональной этики для формирования работоспособной команды	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.17.у1 уметь организовывать процессы обслуживания в ресторане	
6. выделять слагаемые конкурентоспособной деятельности предприятия питания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7. формировать работоспособную команду	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
8. разработки мероприятий по организации сервиса в индустрии питания	Практические занятия
ПК.6.у1 уметь разрабатывать стандарты обслуживания предприятий питания	
9. основы нормативно-правового регулирования деятельности в области индустрии питания	Лекции; Практические занятия
ПК.17.у1 уметь организовывать процессы обслуживания в ресторане	

10. формирования работоспособной команды с учетом квалификационных и коммуникативных требований	Практические занятия
ПК.6.y1 уметь разрабатывать стандарты обслуживания предприятий питания	
11. факторы формирования культуры обслуживания и предоставления услуг в индустрии питания	Лекции; Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Понятия, сущность и основные принципы гостеприимства и сервиса в индустрии питания				
1. Основные понятия, сущность и принципы гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Исторические этапы формирования мировой и отечественной индустрии питания.	0	4	1, 2	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"
2. Основы нормативно-правового регулирования деятельности предприятий индустрии питания	0	6	3, 9	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"
Дидактическая единица: Организация, способы и принципы оказания услуг в индустрии питания				
3. Принципы и стандарты организации гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Формы и техника обслуживания потребителя.	0	6	3, 4	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"
4. Культура обслуживания. Профессиональная этика и разрешение конфликтных ситуаций.	0	4	11, 3, 5	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"
Дидактическая единица: Профессиональные стандарты. Формирование работоспособной команды.				
5. Профессиональные стандарты и квалификационные характеристики работников сервиса в индустрии питания.	0	4	11, 5, 7	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"
6. Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды на предприятиях индустрии питания для обеспечения конкурентоспособности	0	4	1, 2, 5, 6, 7	Прослушивание материала лекции с возможностью интерактивной работы по системе "вопрос-ответ"

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Понятия, сущность и основные принципы гостеприимства и сервиса в индустрии питания				

1. Отечественный и зарубежный опыт становления и развития индустрии питания. Факторы влияния на виды и способы оказания услуг в индустрии питания.	4	6	1, 2	"Круглый стол": обсуждение основных этапов формирования индустрии питания на отечественных и зарубежных примерах. Анализ эволюции форматов предприятий питания и способов оказания услуг.
2. Государственные законы и стандарты, правила оказания услуг в индустрии питания.	4	4	1, 9	Семинар: выступления с докладами - сообщениями по заданным вопросам о нормативно-правовом регулировании деятельности предприятий индустрии питания.
Дидактическая единица: Организация, способы и принципы оказания услуг в индустрии питания				
3. Принципы гостеприимства и организация сервиса в индустрии питания. Формы и методы обслуживания.	6	8	11, 4, 8	Деловая игра "Организация заданной формы обслуживания потребителей: ланч, банкет с частичным обслуживанием, банкет с полным обслуживанием, фуршет, банкет-коктейль"
4. Этика и эстетика обслуживания в индустрии питания. Корпоративная культура.	4	4	1, 11, 7, 8	Решение кейсовых ситуативных задач по вопросам культуры обслуживания и разрешения конфликтных ситуаций.
Дидактическая единица: Профессиональные стандарты. Формирование работоспособной команды.				
5. Государственные профессиональные стандарты, квалификационные требования. Принципы формирования "командного духа".	6	6	10, 5, 6, 7	Кейсовые задания по бригадам: "Сформировать штатное расписание выбранного предприятия питания и разработать мероприятия по обеспечению эффективного труда"

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 5				
1	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5	47	5
Доклады - сообщения, семинары: поиск и подбор материала по заданным темам, подготовка презентаций. Деловая игра, кейсы: поиск, подбор материала и проведение необходимых расчетов по заданным темам. : Чередниченко Л. Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234740 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к аттестации	3, 4, 5, 6, 7	30	4

Повторение материала лекций и практических занятий: Чередниченко Л. Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234740. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 5	
<i>Лекция:</i>	13
<i>Практические занятия:</i>	87
<i>Экзамен:</i>	40

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
			Экзамен
ПК.17	з1. знать материально - техническое оснащение процессов обслуживания в предприятиях питания		+
	у1. уметь организовывать процессы обслуживания в ресторане		+
ПК.6	з1. знать профессиональные и отраслевые стандарты		+
	у1. уметь разрабатывать стандарты обслуживания предприятий питания		+
ПК.7	з1. знать историю развития индустрии гостеприимства		+
	з2. знать виды и особенности сервиса в ресторанном бизнесе		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Рождественская Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 177, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234004
2. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0369-0, 300 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=504888> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Богданова В. В. Организация и технология обслуживания в барах : учебное пособие / В. В. Богданова. - М., 2008. - 111, [1] с., [4] л. цв. ил. : ил., табл.
2. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / В. В. Усов. - Москва, 2004. - 414, [1] с. : ил.
3. Артемова Е. Н. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса : [учебное пособие для вузов по направлению "Технология продукции и организация общественного питания"] / Е. Н. Артемова, О. Г. Владимирова. - М., 2011. - 175, [1] с. : табл.
4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс] : [учебное пособие для высших учебных заведений по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело» / А. А. Федюлин и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - Москва, 2014. - 192 с. : ил. // Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы). - Москва; КноРус; 2014. - Учебники и учебные пособия по специальности "Туризм и сервис". - Издается в рамках Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 гг.)».
5. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2010. - 402, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000146795

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Чередниченко Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 5 курса ФМА специальности 260501 Технология продуктов общественного питания] / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182190. - Загл. с экрана.

2. Чередниченко Л. Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234740. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Windows

2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Проведение лекций и семинарских занятий

Кафедра технологии и организации пищевых производств

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины

Гостеприимство и сервис в индустрии питания

Образовательная программа: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль: Технология и организация ресторанного сервиса

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Гостеприимство и сервис в индустрии питания приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.17/ОУ способность организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания, способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов	з1. знать материально - техническое оснащение процессов обслуживания в предприятиях питания	Принципы гостеприимства и организация сервиса в индустрии питания. Формы и методы обслуживания. Принципы и стандарты организации гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Формы и техника обслуживания потребителя.		Экзамен, вопросы 1-14
ПК.17/ОУ	у1. уметь организовывать процессы обслуживания в ресторане	Государственные профессиональные стандарты, квалификационные требования. Принципы формирования "командного духа". Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды на предприятиях индустрии питания для обеспечения конкурентоспособности. Принципы гостеприимства и организация сервиса в индустрии питания. Формы и методы обслуживания. Профессиональные стандарты и квалификационные характеристики работников сервиса в индустрии питания. Этика и эстетика обслуживания в индустрии питания. Корпоративная культура.		Экзамен, вопросы 15-20
ПК.6/ПТП способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую	з1. знать профессиональные и отраслевые стандарты	Государственные профессиональные стандарты, квалификационные требования. Принципы формирования "командного духа". Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды на предприятиях индустрии питания для обеспечения конкурентоспособности		Экзамен, вопросы 20-25

документацию в условиях производства продукции питания		Культура обслуживания. Профессиональная этика и разрешение конфликтных ситуаций. Основы нормативно-правового регулирования деятельности предприятий индустрии питания Принципы и стандарты организации гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Формы и техника обслуживания потребителя. Профессиональные стандарты и квалификационные характеристики работников сервиса в индустрии питания.		
ПК.6/ПТП	у1. уметь разрабатывать стандарты обслуживания предприятий питания	Государственные законы и стандарты, правила оказания услуг в индустрии питания. Культура обслуживания. Профессиональная этика и разрешение конфликтных ситуаций. Основы нормативно-правового регулирования деятельности предприятий индустрии питания Принципы гостеприимства и организация сервиса в индустрии питания. Формы и методы обслуживания. Профессиональные стандарты и квалификационные характеристики работников сервиса в индустрии питания. Этика и эстетика обслуживания в индустрии питания. Корпоративная культура.		Экзамен, вопросы 25-30
ПК.7/ОУ способность анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства	31. знать историю развития индустрии гостеприимства	Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды на предприятиях индустрии питания для обеспечения конкурентоспособности Основные понятия, сущность и принципы гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Исторические этапы формирования мировой и отечественной индустрии питания. Отечественный и зарубежный опыт становления и развития индустрии питания. Факторы влияния на виды и способы оказания услуг в индустрии питания.		Экзамен, вопросы 30-40
ПК.7/ОУ	32. знать виды и особенности сервиса в ресторанном бизнесе	Государственные законы и стандарты, правила оказания услуг в индустрии питания. Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды на предприятиях индустрии питания для обеспечения конкурентоспособности		Экзамен, вопросы 41-50

		Основные понятия, сущность и принципы гостеприимства и сервиса в индустрии питания. Исторические этапы формирования мировой и отечественной индустрии питания. Отечественный и зарубежный опыт становления и развития индустрии питания. Факторы влияния на виды и способы оказания услуг в индустрии питания. Этика и эстетика обслуживания в индустрии питания. Корпоративная культура.		
--	--	---	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.17/ОУ, ПК.6/ПТП, ПК.7/ОУ.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Гостеприимство и сервис в индустрии питания», 5 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-25, второй вопрос из диапазона вопросов 21-50. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФМА

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Гостеприимство и сервис в индустрии питания»

1. Понятие гостеприимства в индустрии питания. Слагаемые и роль в обеспечении конкурентоспособности
2. Сомелье. Квалификационные требования, обязанности и функции. Правила подбора вин к блюдам

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий элементов материально-технической базы предприятий питания, не способен показать причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации процессов обслуживания упускает принципиально важные моменты. Оценка составляет 10 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает не точные определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, не четко видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания; при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации процессов обслуживания упускает некоторые моменты.

Оценка составляет 20 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если при ответе на вопросы студент дает верные определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации упускает детали.

Оценка составляет 30 баллов

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если при ответе на вопросы студент дает верные и развернутые определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации охватывает все стороны.

Оценка составляет 40 баллов

Список вопросов закреплен в файле Паспорт экзамена

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ПК.17/ОУ, ПК.6/ПТП, ПК.7/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Гостеприимство и сервис в индустрии питания», 5 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-25, второй вопрос из диапазона вопросов 21-50_____ (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФМА

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Гостеприимство и сервис в индустрии питания»

1. Понятие гостеприимства в индустрии питания. Слагаемые и роль в обеспечении конкурентоспособности
2. Сомелье. Квалификационные требования, обязанности и функции. Правила подбора вин к блюдам

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий элементов материально-технической базы предприятий питания, не способен показать причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации процессов обслуживания упускает принципиально важные моменты. Оценка составляет 10 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает не точные определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, не четко видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания; при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации

процессов обслуживания упускает некоторые моменты.

Оценка составляет 20 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если при ответе на вопросы студент дает верные определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации упускает детали.

Оценка составляет 30 баллов

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если при ответе на вопросы студент дает верные и развернутые определения основных понятий, элементов материально-технической базы предприятий питания, видит причинно-следственные связи явлений и процессов в индустрии питания, при описании квалификационных характеристик работников контактной зоны и методов организации охватывает все стороны.

Оценка составляет 40 баллов

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Гостеприимство и сервис в индустрии питания»

1. Понятие гостеприимства в индустрии питания. Слагаемые и роль в обеспечении конкурентоспособности
2. Исторические этапы формирования мировой и отечественной индустрии питания
3. Основные законы и государственные стандарты, регулирующие деятельность предприятий индустрии питания
4. Правила гостеприимства и сервиса в индустрии питания: от принятия заказа до подачи чека
5. Организация банкета с частичным обслуживанием
6. Современные форматы предприятий индустрии питания и их характеристика
7. Работа профессиональной команды для создания комфорта и застольной атмосферы
8. Кадровая политика и принципы формирования работоспособной команды
9. Профессиональная этика: стратегии поведения обслуживающего персонала в конфликтных ситуациях
10. Особенности проектирования и оснащения помещений для потребителей в ресторане. Факторы обеспечения комфорта
11. Организация банкета - фуршета
12. Командная работа в индустрии питания как фактор обеспечения конкурентоспособности
13. Этические и эстетические слагаемые оказания услуг в индустрии питания
14. Организация банкета с полным обслуживанием
15. Сервис выездного обслуживания (кейтеринг).
16. Взаимосвязь формата, концепции и позиционирования предприятия питания с видами и уровнем предоставляемых услуг
17. Фарфоровая и фаянсовая посуда (тарелки, блюда, соусники, салатники и пр.). Виды, характеристика и назначение
18. Характеристика металлической посуды, виды и назначение
19. Характеристика стеклянной посуды, ее характеристика и использование
20. Столовые приборы, их характеристика и назначение
21. Столовое белье, характеристика и назначение

22. Встреча потребителей и размещение их за столами. Прием заказа и его выполнение
23. Прогрессивное оборудование и др. достижения НТП, используемые в ресторанном бизнесе. Примеры
24. Современные требования, предъявляемые к организации производства кулинарной продукции на предприятиях индустрии питания
25. Планирование организации работы в ресторанах при производстве кулинарной продукции
26. Барная стеклянная посуда. Виды, назначение
27. Принципы организации работы баров. Оборудование барной стойки
28. Виды баров. Ассортиментный минимум, особенности работы
29. Обслуживание потребителей по типу сырной тележки
30. Обслуживание потребителей по типу «Шведский стол»
31. Подготовка обслуживающего персонала к обслуживанию потребителей
32. Общие требования к обслуживающему персоналу
33. Разделение и кооперация труда обслуживания персонала
34. Факторы, влияющие на условия труда обслуживающего персонала
35. Обслуживание праздничных вечеров (Новый год, юбилей)
36. Виды предварительной сервировки столов. Взаимосвязь с концепцией предприятия индустрии питания
37. Подготовка помещений для потребителей
38. Подготовка вин и подача. Декантирование вин
39. Сомелье. Квалификационные требования, обязанности и функции. Правила подбора вин к блюдам
40. Классификация вино-водочных изделий. Условия хранения, температуры подачи.
41. подача без- и алкогольных напитков: виды стеклянной посуды и техника работы официанта
42. Техника подачи сладких блюд и десертов
43. Техника подача вторых блюд. Современные тенденции. Креативные решения (примеры)
44. Техника подачи горячих закусок и супов
45. Профессиональная этика в работе с потребителем
46. Культура обслуживания: слагаемые, факторы и показатели
47. Материально-техническая база для организации обслуживания потребителей: посуда, приборы, столовое белье и пр. Современные тенденции
48. Методы и формы обслуживания потребителей в ресторане. Инновации. Современные тенденции
49. Бармен: профессиональные требования, квалификационные характеристики, мотивация труда
50. Официант: профессиональные требования, квалификационные характеристики, мотивация труда