

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

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н. Хайруллина М. В.  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
**Организация питания в сфере сервиса**

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 4, семестр : 7

Факультет бизнеса,

|    |                                                                                                      | Семестр |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| №  | Вид деятельности                                                                                     | 7       |
| 1  | Всего зачетных единиц (кредитов)                                                                     | 3       |
| 2  | Всего часов                                                                                          | 108     |
| 3  | Всего занятий в контактной форме, час.                                                               | 45      |
| 4  | Лекции, час.                                                                                         | 18      |
| 5  | Практические занятия, час.                                                                           | 18      |
| 6  | Лабораторные занятия, час.                                                                           | 0       |
| 7  | из них в активной и интерактивной форме, час.                                                        | 0       |
| 8  | Аттестация, час.                                                                                     | 2       |
| 9  | Консультации, час.                                                                                   | 7       |
| 10 | Самостоятельная работа, час.                                                                         | 63      |
| 11 | Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе) | КР      |
| 12 | Вид аттестации                                                                                       | 3       |

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Владыкина Ю. О.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

## 1. Внешние требования

Таблица 1.1

|                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:</b> |
| 32. знать основные этапы сервисного обслуживания                                                                                                                                                     |
| 35. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса                                                                                         |
| <b>Компетенция ФГОС: ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:</b>                  |
| у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей                                                                                                              |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; в части следующих результатов обучения:</b>   |
| 33. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг                                                                                                                                     |

## 2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

| Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)                                             | Формы организации занятий                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Организация питания в сфере сервиса</b>                                                                                                  |                                                      |
| <b>ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей</b>                                         |                                                      |
| 1.о видах предприятий общественного питания гостиничного комплекса                                                                          | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| 2.об основных классификациях предприятий питания                                                                                            | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| 3.о материально-технической базе предприятий питания, обслуживающих туристов: столовая посуда и приборы, белье, оборудование торговых залов | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ОПК.2.35 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса</b>                    |                                                      |
| 5.о гастрономических особенностях питания различных народов                                                                                 | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОПК.2.32 знать основные этапы сервисного обслуживания</b>                                                                                |                                                      |
| 6.условия и методы обслуживания                                                                                                             | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ОПК.2.35 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса</b>                    |                                                      |
| 7.виды сервиса                                                                                                                              | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ОПК.2.32 знать основные этапы сервисного обслуживания</b>                                                                                |                                                      |
| 8.характеристика, виды и порядок составления меню                                                                                           | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ПК.12.33 знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг</b>                                                                |                                                      |
| 9.требования к предприятиям питания при гостиничных комплексах                                                                              | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ОПК.2.35 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса</b>                    |                                                      |
| 10.особенностей национальных кухонь и традиций в питании иностранных туристов                                                               | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОПК.3.у5 уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей</b>                                         |                                                      |

|                                                                                                     |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 11.организацию диетического питания в гостиничных комплексах                                        | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| 12.спланировать питание туристов из заданной страны                                                 | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ОПК.2.32 знать основные этапы сервисного обслуживания</b>                                        |                                                      |
| 13.составить меню и рассчитать дневной рацион по калорийности, жирам, белкам и углеводам            | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| 14.осуществления процессов обслуживания туристов в предприятиях питания                             | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| 15.навыками обслуживания на предприятиях питания: сервировка стола и техника подачи блюд и напитков | Практические занятия                                 |

### 3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

| Темы лекций                                                                                                          | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                    |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Дидактическая единица: Организация питания туристов. Виды и классификация предприятий питания при гостиницах.</b> |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Виды и классификация предприятий питания при гостиничных комплексах                                               | 0                    | 2    | 1, 11, 2, 9                   | Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:<br>Виды и классификация предприятий питания при гостиничных комплексах<br>Особенности организации питания в разных типах предприятий питания<br>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;<br>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;<br>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;<br>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию. |

|                                                                                                                  |   |   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.<br>Методы обслуживания, виды сервиса | 0 | 4 | 10, 6, 7 | <p>Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:<br/>Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.<br/>Особенности организации питания в предприятиях питания при гостиницах и различных средствах размещения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;</li> <li>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</li> <li>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</li> <li>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию.</li> </ul> |
| 3. Материально-техническая база предприятий питания при гостиницах: посуда, столовые приборы, столовое белье.    | 0 | 2 | 3, 6, 9  | <p>Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:<br/>Методы обслуживания, виды сервиса<br/>Особенности организации питания на предприятиях сервиса<br/>Особенности организации банкетного обслуживания и использования специальных видов оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</li> <li>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</li> <li>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию.</li> </ul>                                                            |
| <b>Дидактическая единица: Условия и методы обслуживания питанием туристов</b>                                    |   |   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                               |   |   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|---|---|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Принципы и формы организации питания туристов в гостиницах | 0 | 2 | 11, 12, 13, 14, 5 | <p>Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:</p> <p>Принципы и формы организации питания туристов в гостиницах</p> <p>Питание туристов из различных стран.</p> <p>Национальные кухни.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;</li> <li>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</li> <li>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</li> <li>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию.</li> </ul>                                         |
| 5. Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса       | 0 | 4 | 12, 14, 6, 7, 9   | <p>Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:</p> <p>Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса</p> <p>Особенности организации питания туристов из различных стран. Застольные традиции и этикет, зарубежные страны.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;</li> <li>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</li> <li>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</li> <li>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию.</li> </ul> |

|                                        |   |   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Виды меню и особенности составления | 0 | 4 | 12, 13, 8 | <p>Во время лекционных занятий студент изучает вопросы:</p> <p>Виды меню и особенности составления.</p> <p>Ассортимент и предложение в предприятиях питания различного типа. Кофейная и винная карта.</p> <p>Особенности организации питания туристов из различных стран. Застольные традиции и этикет, зарубежные страны.</p> <p>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;</p> <p>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</p> <p>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</p> <p>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию.</p> |
|----------------------------------------|---|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Таблица 3.2

| Темы практических занятий                                                                                                                | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                                        |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Дидактическая единица: Характеристика национальных кухонь, пищевых предпочтений и запретов.</b>                                       |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7. Особенности обслуживания питанием иностранных туристов. Характеристика национальных кухонь, вкусовых предпочтений и пищевых запретов. | 0                    | 18   | 10, 14, 15, 5                 | <p>Во время практических занятий студент:</p> <p>- слушает, задает вопросы преподавателю;</p> <p>- заполняет таблицы, например, типизация предприятий питания;</p> <p>- описывает основные проблемы в организации питания потребителей различных категорий;</p> <p>- анализирует различные виды сервисного обслуживания на предприятиях питания;</p> <p>- анализирует комплексные и индивидуальные подходы к обслуживанию;</p> <p>- приводит примеры, обсуждает общие вопросы.</p> |

#### 4. Самостоятельная работа обучающегося

| №                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Виды самостоятельной работы | Ссылки на результаты обучения      | Часы на выполнение | Часы на консультации |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                    |                    |                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Курсовая работа             | 10, 12, 5, 6, 8                    | 40                 | 4                    |
| : Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл.. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296</a> |                             |                                    |                    |                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Подготовка к занятиям       | 1, 11, 13, 14, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 | 19                 | 1                    |
| : Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл.. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296</a> |                             |                                    |                    |                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Подготовка к аттестации     | 10, 12, 5, 6, 8                    | 4                  | 2                    |
| : Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл.. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296</a> |                             |                                    |                    |                      |

#### 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                                    |

#### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Мин. балл | Максимальный балл |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| <b>Семестр: 7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                   |
| <i>Подготовка к занятиям:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5         | 20                |
| Контролирующие материалы приводятся в "Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл.. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296</a> " |           |                   |
| <i>Лекция:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5         | 10                |
| Контролирующие материалы приводятся в "Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл.. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296</a> " |           |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| <b>Практические занятия:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30 | 50 |
| Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vds000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vds000207296</a> "       |    |    |
| <b>Курсовая работа: Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0  |    |
| Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 190, [1] с. : ил., табл."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |
| <b>Зачет:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 | 20 |
| Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vds000207296">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vds000207296</a> " |    |    |

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

Таблица 6.2

| Коды компетенций ФГОС | Результаты обучения                                                                                          | Формы контроля |       |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|
|                       |                                                                                                              | Защита КП/КР   | Зачет |
| <b>ОПК.2</b>          | 32. знать основные этапы сервисного обслуживания                                                             | +              | +     |
|                       | 35. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса | +              | +     |
| <b>ОПК.3</b>          | у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей                      | +              | +     |
| <b>ПК.12</b>          | 33. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг                                             |                | +     |

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

## 7. Литература

### Основная литература

1. 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> - Загл. с экрана.
2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
4. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>

### Дополнительная литература

1. Могильный М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М., 2007. - 176 с. : табл.
2. Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - М., 2007. - 198, [1]

3. Косолапов А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия : учебно-практическое пособие для вузов / А. Б. Косолапов. - М., 2008. - 395 с.
4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис"] / А. В. Сорокина. - М., 2007. - 303 с.
5. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие по специальности 060800 "Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства" / Т. Л. Тимохина ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при правительстве Москвы. - М., 2004. - 287 с. : ил., табл.
6. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса : учебное пособие для обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Сервис" / В. Г. Федцов. - Ростов н/Д, 2008. - 503, [1] с.

#### *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 "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
5. :

### **8. Методическое и программное обеспечение**

#### *8.1 Методическое обеспечение*

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : методические указания к практическим, семинарским занятиям, деловым играм для 4 курса ФМА (направление 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания") / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Е. И. Ходырева]. - Новосибирск, 2014. - 32, [1] с. : табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000207296](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207296)
2. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 190, [1] с. : ил., табл.

#### *8.2 Специализированное программное обеспечение*

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Office
- 3 Microsoft Windows

### **9. Материально-техническое обеспечение**

#### Презентационное оборудование

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

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

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина  
“    ”    \_\_\_\_\_ г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Организация питания в сфере сервиса**

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

# 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Организация питания в сфере сервиса 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) |
| ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя  | з2. знать основные этапы сервисного обслуживания                                                             | Виды меню и особенности составления Материально-техническая база предприятий питания при гостиницах: посуда, столовые приборы, столовое белье. Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах. Методы обслуживания, виды сервиса                                                   | Курсовая работа, разделы... 1.1, 1.2, 1.3, 2.1.               | Зачет, вопросы 1-7, 19-24, 29-35          |
| ОПК.2                                                                                                                               | з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса | Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах. Методы обслуживания, виды сервиса Особенности обслуживания питанием иностранных туристов. Характеристика национальных кухонь, вкусовых предпочтений и пищевых запретов. Принципы и формы организации питания туристов в гостиницах | Курсовая работа, разделы 1.2, 1.3.                            | Зачет, вопросы. 1-7, 29-35.               |
| ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя                   | у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей                      | Виды и классификация предприятий питания при гостиничных комплексах Виды меню и особенности составления Материально-техническая база предприятий питания при гостиницах: посуда, столовые приборы, столовое белье. Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса Принципы и формы организации питания туристов в гостиницах                               | Курсовая работа, разделы 1.3, 2.1., 2.2.                      | Зачет, вопросы.19-35..                    |
| ПК.12/СР готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | з3. знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг                                             | Виды и классификация предприятий питания при гостиничных комплексах Методы обслуживания питанием туристов и виды сервиса                                                                                                                                                                                                                                         | Курсовая работа, разделы 1.3, 2.1, 2.2                        | Зачет, вопросы 3, 8,9,10,,12-14, .22-28,  |

## **2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/СР.

Зачет проводится в письменной форме, по вопросам, приведенным в паспорте зачета, позволяющим оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

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

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является курсовая работа. Требования к выполнению курсовой работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте курсовой работы.

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

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/СР, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### **Общая характеристика уровней освоения компетенций.**

**Ниже порогового.** Уровень выполнения курсовой работы и других письменных работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса носит фрагментарный характер, не имеющий отношения к реальной ситуации рынка и методов обслуживания на нем, необходимые практические навыки работы с материалом освоены слабо, студент не владеет основами нормативных документов, относящихся к сервисным процессам, большинство 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, студент имеет представление об официальной документации, регламентирующей указанную деятельность. 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 и существующей нормативной базой 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, студент свободно ориентируется в рыночной ситуации и оперирует необходимой нормативной базой, относящейся к предмету. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

## Паспорт зачета

по дисциплине «Организация питания в сфере сервиса», 7 семестр

### 1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по вопросам, выданным заранее. Достаточным для получения оценки является положительный ответ на три вопроса, однако преподаватель может задавать дополнительные вопросы, по своему усмотрению. Список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

### 2. Критерии оценки

Ответ на вопрос для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-5 баллов*.

Ответ считается выполненным на **пороговом** уровне, если студент перечисляет основные критерии и условия вопроса, без собственных комментариев и примеров, однако имеет представление о том, что говорит, оценка составляет 6-10 баллов

Ответ считается выполненным на **базовом** уровне, если студент, называя все необходимые термины, понятия и определения имеет общее представление о предмете и активно оперирует основными определениями, оценка 11-15 баллов

Ответ считается выполненным на **продвинутом** уровне, если студент, описывая ситуацию, указанную в вопросе, уверенно владеет всеми необходимыми терминами, понятиями, критериям и определениями, может приводить примеры и проводить на них сравнительный анализ и понимать особенности применения; если студент может проводить сравнительный анализ ситуаций ресторанно-гостиничного бизнеса, пользуясь соответствующими терминами и определениями и примерами, оценка составляет 16- 20 баллов.

Ответ считается сданным, если средняя сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 20 баллов, с учетом того, что в течение семестра студент набирает максимальное количество баллов (80 баллов), общая максимальная оценка может соответствовать 100

баллам.

Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

### **3. Шкала оценки**

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, учитывающей общие Правила аттестации.

### **4. Вопросы к зачету по дисциплине «Организация питания в сфере сервиса»**

- 1) Типы предприятий общественного питания их характеристика.
- 2) Классификация предприятий питания с точки зрения организации сервиса.
- 3) Состав предприятия общественного питания (группы помещений) со стороны торгового зала, нормативные требования к качеству сервиса.
- 4) Особенности обслуживания посетителей в ресторанах и барах.
- 5) Основные требования к сервисному обслуживанию в туристских предприятиях питания (рестораны при гостиницах, привокзальные рестораны, бары на пляже и проч).
- 6) Виды и классы сервисного обслуживания.
- 7) Схема организации питания туристских групп.
- 8) Особенности планировочных решений сервисных предприятий питания.
- 9) Поставка и хранение сырья: особенности и нормативные требования.
- 10) Порядок и этапы составления меню с учетом типа предприятия.
- 11) Характеристика и виды меню в гостиничных и общедоступных предприятиях питания.
- 12) Последовательность записи блюд в меню.
- 13) Карта вин и правила записи напитков в карте вин, с учетом существующих направлений и тенденций потребительского спроса.
- 14) Карта коктейлей и последовательность записи коктейлей, с учетом существующих направлений и тенденций потребительского спроса.
- 15) Транширование в присутствии потребителей, как элемент анимации и сервисного обслуживания, особенности и технология.
- 16) Фламбирование блюд и десертов: виды блюд и десертов, приемлемых для данной операции.
- 17) Особенности подачи блюд фондю, возможность использования при массовом обслуживании, например, банкетов.

- 18) Особенности организации обслуживания гостей VIP: в гостиницах, банкетный сервис, кейтеринг.
- 19) Виды сервиса в ресторанном обслуживании.
- 20) Обслуживающий персонал и его квалификационная характеристика, в зависимости от типов предприятий питания и предполагаемого сервиса.
- 21) Роль менеджера в сервисе и организации банкетов.
- 22) Виды и классификация приемов и банкетов: возможности организации сервиса.
- 23) Виды приемов и банкетов и их характеристика с точки зрения оптимального выбора сервиса.
- 24) Виды сервировки столов, наиболее востребованные в современных предприятиях туристского и гостиничного профиля.
- 25) Характеристика столовой посуды и ее использование в предприятиях массового питания и специализированных предприятиях питания.
- 26) Характеристика стекла (виды бокалов, рюмок, фужеров), наиболее распространенных и используемых в современном и классическом ресторанном сервисе.
- 27) Характеристика столового белья, с точки зрения использования в сервисных зонах предприятий питания.
- 28) Виды складывания салфеток, наиболее массовые и наиболее гигиеничные способы. По возможности, продемонстрировать.
- 29) Характеристика зарубежных предприятий питания с точки зрения организации сервиса потребителей.
- 30) Условия питания и методы обслуживания туристов питанием (включая виды национальных завтраков).
- 31) Организация питания в гостиницах (способ обслуживания, режим, ассортимент, зал-экспресс, стол-экспресс, кейтеринг, состав обслуживающего персонала), работа room-service.
- 32) Прогрессивные формы обслуживания в современных предприятиях питания.
- 33) Современные формы и виды обслуживания, наиболее востребованные потребителями ресторанного сервиса.
- 34) Организация питания туристов в пути следования
- 35) Организация диетического питания для туристов (характеристика основных диет).

## Паспорт курсовой работы

по дисциплине «Организация питания в сфере сервиса», 7 семестр

### 1. Методика оценки.

**Цель курсовой работы** – закрепить теоретические знания студентов в отношении особенностей организации питания и сервисного обслуживания на предприятиях ресторанного комплекса, с учетом современных запросов потребителей.

Курсовая работа является оригинальной самостоятельной работой студента университета. Выполнение данной работы предполагает умение изучать и перерабатывать основную учебную и дополнительную литературу, интернет источники и, при необходимости, нормативные положения в рамках вопросов, связанных с сервисным обслуживанием на предприятиях питания. Кроме того, в работе студент должен грамотно и последовательно излагать материал, а также применять знания современных основ рынка сервиса и знаний потребительского спроса на этом рынке.

Курсовая работа состоит из двух частей: теоретической и практической.

Структура курсовой работы должна выглядеть следующим образом:

Титульный лист

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ (1 стр.)

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (название параграфов 1.1, 1.2, 1.3 студент определяет самостоятельно в зависимости от выбранного теоретического вопроса)

1.1.....

1.2.....

1.3 .....

2 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1 На основе изученного и переработанного материала теоретической главы составляется комплексное меню для определенных предприятий и типов обслуживания, и рассчитывается его приблизительная энергетическая ценность на одного человека.

2.2 Разработка технологической схемы сервисного обслуживания и взаимодействия с реальными и потенциальными потребителями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### ПРИЛОЖЕНИЯ

Для написания теоретической части работы студент выбирает один теоретический вопрос, и дает на него полный ответ, используя различные источники информации. Варианты теоретических вопросов приведены в п.4 .

Для выполнения второй части курсовой работы – практической, студент следует технологии, предлагаемой в настоящих методических указаниях.

Курсовая работа проводится по одной из 5-й возможных тем, указанным ниже, с уточнением объекта обслуживания. Включает 2 части, заключение, введение, список литературы и приложения.

Выполняется письменно (см. указания к оформлению) и сдается преподавателю в установленный срок.

**Тема 1. Изучить особенности организации питания и сервисного обслуживания в ресторане торгово-развлекательного комплекса (на примере предприятий общественного питания г.Новосибирска)**

Указать: цель, задачи и актуальность темы. Описать существующий тип сервиса и особенности работы с потребителями.

- 1.1. **Характеристика типа предприятия и класса обслуживания** (тип предприятия питания, уровень обслуживания, мероприятия и т.д.). Описать особенности организации сервиса на выбранном предприятии, с учетом типа предприятия и существующей нормативной базы (использовать соответствующие ГОСТы и СНИПы).
- 1.2. **Особенности организации питания и сервиса** потребителей в исследуемом предприятии питания. Основные блюда: закуски, супы, вторые блюда, десерты (перечислить, уметь назвать основные ингредиенты и способы кулинарной обработки). Алкогольные и безалкогольные напитки. Особенности подачи блюд Работа официантов и сервисных служб.
- 1.1. **Меню и расчет комплексного рациона питания** (на одного и на 10 потребителей, по калорийности, стоимости на одного человека). Разработать меню комплексного завтрака и комплексного обеда, с учетом нескольких ценовых диапазонов: «Эконом», «Комфорт», «Люкс», а также составить набор блюд с учетом возможностей банкетного обслуживания.
- 1.2. **Разработка технологической схемы сервисного обслуживания** и взаимодействия с реальными и потенциальными потребителями. С учетом изученной ситуации и сервисных возможностей предприятия, разработать и составить технологическую схему работы с реальными и потенциальными

потребителями. Описать основные функции сервисных зон, работы персонала, а также постараться оценить качество обслуживания в соответствии с существующей нормативной базой по типам предприятий питания и видам сервиса.

*Заключение.* Сделать выводы о работе и о перспективах различных видов сервиса на предприятиях питания г.Новосибирска.

*Оформить список использованной литературы и приложений.*

*Защита курсовой работы проводится в форме доклада с презентацией полученных результатов.*

## **ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

**Оформление курсовой работы.** К оформлению курсовой работы предъявляются следующие требования. Законченная КР должна быть выполнена на компьютере. Объем 25-30 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

**Формат бумаги** для КР унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст КР пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

**Стиль изложения** материала КР должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством КР и свидетельствуют о владении автором материалом исследования.

**Ссылки** являются обязательным элементом любой учебной и научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности студента. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь

порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

**Нумерация страниц**, составляющих КР, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц проставляются по центру в нижней части страницы.

**Титульный лист** имеет единую форму и представлен в приложении А.

**Содержание.** В нем последовательно указываются наименования частей КР: введение; названия глав и входящих в них параграфов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть. Перед названием глав и параграфов пишутся их номера. Пример оформления **СОДЕРЖАНИЯ** приведен в приложении Б.

**Текст** работы по главам и параграфам размещается таким образом, чтобы каждая глава начиналась с новой страницы (листа). Названия глав печатаются заглавными буквами, параграфов – строчными; точки в конце названий глав и параграфов не ставятся. Текст параграфов в пределах главы идет сразу после конца предыдущего параграфа.

**Заголовки.** Для лучшего восприятия текст разбивается на главы и параграфы. Главы и параграфы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Главы в КР нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и их номера состоят из номера главы и номера параграфа данной главы, отделенного от номера главы точкой. Введение, заключение, список использованной литературы не нумеруются.

Заголовки глав следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание. Заголовки параграфов следует располагать по центру без точки в конце и переносов, печатать строчными буквами, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием главы и параграфа – два полуторных интервала. Расстояние между названием параграфа и основным текстом – один полуторный интервал. Расстояние между **ВВЕДЕНИЕМ, ЗАКЛЮЧЕНИЕМ, СПИСКОМ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** и тестом – два полуторных интервала.

Готовая работа защищается в виде доклада с презентацией.

\*Например:

## 1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### 1.1 Изучение особенностей питания и основной продуктовый набор в национальной кухне Грузии

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст  
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст  
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст.

**Таблицы.** Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, слева направо пишется слово **Таблица**, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту РГЗ.

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху слева ставится **Продолжение таблицы 1**, если таблица заканчивается также сверху слева – **Окончание таблицы 1**. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов. Внутри таблицы допускается 12 шрифт и одинарный интервал.

\*Например:

**Таблица 1 – Изучение основных видов сервиса на предприятиях питания (указать)**

| №  | Виды сервисного обслуживания, применяемые на предприятии | Стандартное меню (кол-во блюд) | В каких мероприятиях используются | Основные \ дополнительные услуги | Количество персонала |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1. | Кейтеринг                                                | (указать)                      | Свадьбы, выездные банкеты.....    | Дополнительные                   | (указать)            |

**Наличие диаграмм, графиков и схем** способствует наглядности рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию

делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:

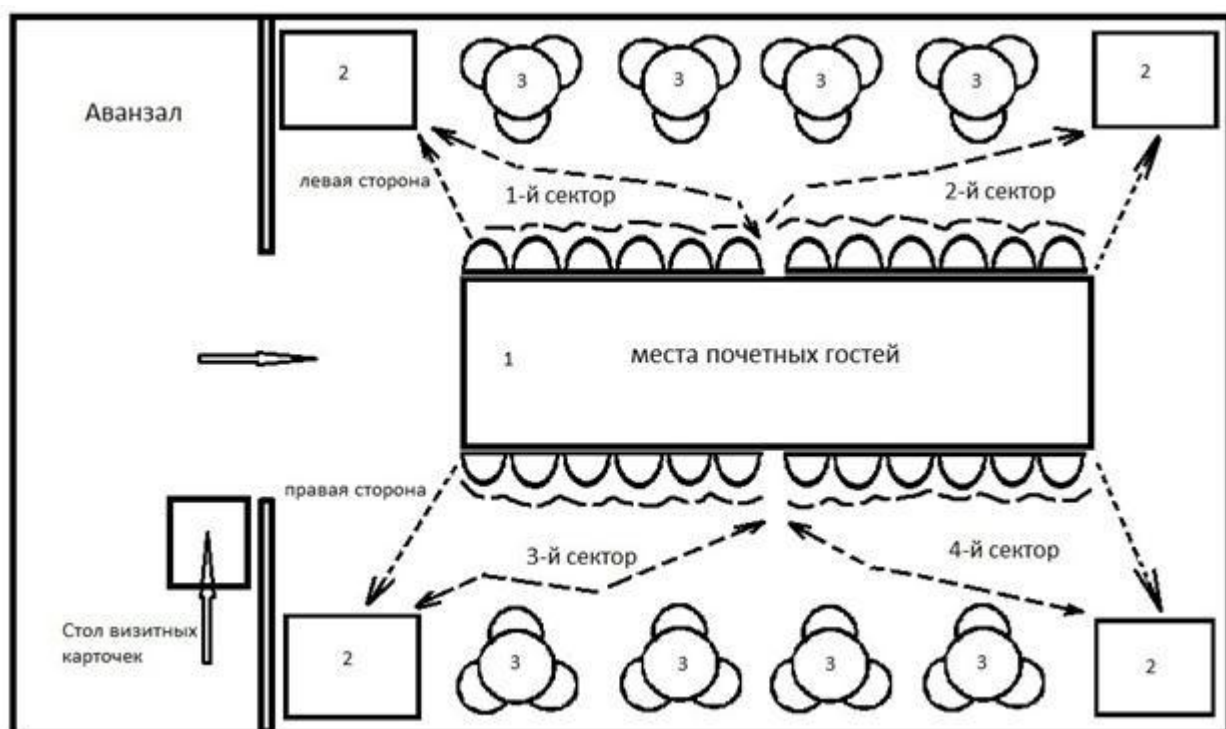


Рисунок 1. -Схема банкета с полным обслуживанием официантами.

**Приложения** состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в круглые скобки по форме (см. приложение А).

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ).

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** приводится после основной части работы.

**Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту фамилий авторов или заглавий.**

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

***Примеры:***

1. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.
2. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
3. О государственной комиссии по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей: Постановление Правительства РФ от 14 июля 1997 г. // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 29 – Ст. 3529.
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 07.02.1992 г. (действующая редакция).
5. Правила оказания услуг общественного питания. (утв. Правительством РФ 15 августа 1997 г. № 1036)
6. Правилами продажи отдельных товаров (в ред. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (действующая редакция).
7. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
8. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
9. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
10. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
11. ГОСТ Р 53104-2008 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания».
12. ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»
13. ГОСТ Р 53996-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»
14. ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий.

15. Аширова Н. Н. Кухни народов мира [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 4 курса ФМА по направлению 260800 Технология продукции и организация общественного питания] / Н. Н. Аширова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2013
16. Могильный М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М., 2007. - 176 с. : табл.
17. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.
18. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.:
19. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.
20. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис"] / А. В. Сорокина. - М., 2007.
21. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.
22. Химический состав российских пищевых продуктов: Справочник / Под ред. член-корр. МАИ, проф. И. М. Скурихина и академика РАМН, проф. В. А. Тутельяна. - М.: ДеЛи принт, 2002. - 236 с. под ред. И. М.
23. И т.д.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и сервиса

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Организация питания в сервисе»

Направление подготовки \_\_\_\_\_

**Руководитель**

\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание)

**Автор курсовой работы**

\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(группа)  
\_\_\_\_\_ (дата сдачи)

Новосибирск 201\_

СОДЕРЖАНИЕ (образец)

|     |                                                                       |           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
|     | ВВЕДЕНИЕ.....                                                         | 3         |
| 1   | ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....                                              | 4         |
| 1.1 | <b>Характеристика типа предприятия и класса обслуживания .....</b>    | <b>4</b>  |
| 1.2 | <b>Особенности организации питания и сервиса .....</b>                | <b>8</b>  |
| 2   | ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....                                               | 12        |
| 2.1 | <b>Меню и расчет комплексного рациона питания .....</b>               | <b>12</b> |
| 2.2 | <b>Разработка технологической схемы сервисного обслуживания .....</b> | <b>16</b> |
|     | ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....                                                       | 20        |
|     | СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....                                 | 21        |
|     | ПРИЛОЖЕНИЯ.....                                                       | 22        |

**Оцениваемые позиции:** умение правильно выделять главные вопросы в структуре работы, логически их выстраивать, степень раскрытия содержания теоретического вопроса, умение высказывать свою точку зрения, умение анализировать актуальные примеры из профессиональной деятельности, степень самостоятельности и соответствие оформления требованиям.

## 2. Критерии оценки.

- ✓ Работа считается не выполненной, доля авторского текста в работе составляет менее 50 % если выполнены не все части курсовой работы, отсутствует анализ объекта, содержание не раскрыто, структура работы не логична, анализ тенденций развития внутри страны отсутствует и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 50 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если доля авторского текста в работе составляет менее 65% и части курсовой работы выполнены формально: анализ особенностей формирования местной национальной кухни выполнен поверхностно, структура работы не логична, примеры отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 70 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если доля авторского текста составляет не менее 65%, анализ формирования тенденций потребительских предпочтений проведен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы-достаточная и охватывает наиболее существенные тенденции в формировании современного ресторанного сервиса в исторический период, высказана своя точка зрения, приведены актуальные примеры из профессиональной литературы, но предложенные варианты меню или приведенных примеров не имеют достаточного обоснования и ссылок на изученную литературу, оценка составляет до 85 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если доля авторского текста составляет более 65%, анализ тенденций и истории формирования национальной кухни выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы высокая, своя точка зрения аргументирована, проанализированы актуальные примеры из профессиональной литературы, степень самостоятельности-высокая и оформление соответствует требованиям, оценка составляет до 100 баллов. Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

### **3. Шкала оценки.**

В общей оценке по дисциплине баллы за курсовую работу не учитываются в соответствии с правилами бально-рейтинговой системы (\*ECTS, Правила аттестации в рабочей программе дисциплины)

### **4. Примерный перечень тем курсовой работы**

- 1) Изучить особенности организации питания и сервисного обслуживания в столовых при торгово-развлекательных комплексах (на примере предприятий общественного питания г.Новосибирска)
- 2) Изучить особенности организации питания и сервисного обслуживания в кафе при гостинице (на примере предприятий общественного питания г.Новосибирска)
- 3) Изучить особенности организации питания и сервисного обслуживания в кафе театра (на примере предприятий общественного питания г.Новосибирска)
- 4) Изучить особенности организации питания и сервисного обслуживания в ресторане при вокзале (на примере предприятий общественного питания г.Новосибирска)

### **5. Примерный перечень вопросов к защите курсовой работы**

- 1) Охарактеризовать особенности планировочных решений в исследуемых предприятиях питания.
- 2) Дать оценку способам и видам поставки и хранения сырья на предприятиях питания.
- 3) Особенности составления меню в исследуемом предприятии.
- 4) Последовательность записи блюд в меню: особенности исследуемого предприятия
- 5) Карта вин и правила записи напитков в карте вин. Учитывается ли современное состояние потребительского спроса.
- 6) Карта коктейлей и последовательность записи коктейлей, охарактеризовать с учетом потребительских предпочтений.
- 7) Виды сервиса в исследуемом предприятии, наиболее распространенные и «для особых гостей»
- 8) Обслуживающий персонал, трудящегося в исследуемом предприятии и его квалификационная характеристика.
- 9) Роль менеджера в организации банкетов и выездных видов сервисного

обслуживания.

- 10) Виды сервировки столов, чаще всего используемых в исследуемом предприятии питания.
- 11) Характеристика столовой посуды, обращающейся на предприятии.
- 12) Характеристика стекла (виды бокалов, рюмок, фужеров), используемых при традиционном обслуживании на предприятии.
- 13) Характеристика столового белья на данном предприятии.