

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК.02.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»**

Специальность **43.02.14 «Гостиничное дело»**

Тольятти 2020

Рабочая программа междисциплинарного курса «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1552

Разработчик РПД:

к.и.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)



(подпись)

С.С.Баженова

(ФИО)

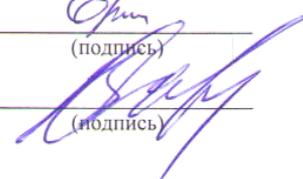
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления по информатизации

  
(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «6» 12 2019 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой:

к.ф.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

  
(подпись)

Н.Д.Алексеева

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

  
(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

## 1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

### **иметь практический опыт:**

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей специальности;
- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания).

**знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приёмы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 02);
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения;

- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;
- задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания.

### 1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

### 2.1. Объём междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **180 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час		
	всего	3 семестр	4 семестр
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>180</b>	<b>40</b>	<b>140</b>
<b>Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>126</b>	<b>34</b>	<b>92</b>
лекции	60	18	42
лабораторные работы	-	-	-
практические занятия	62	14	48
курсовое проектирование (консультации)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>48</b>
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Консультация перед экзаменом</b>	-	-	-
<b>Промежуточная аттестация</b>		Контрольная работа	Дифференцированный зачет

## 2.2. Содержание МДК, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>3 семестр</b>						
ОК 01; ОК 02; ОК 06	<b>Тема 1. Наименование темы: Введение в индустрию гостеприимства</b> Содержание темы: 1. Понятие «гостеприимство» 2. Гостеприимство как основной компонент рынка услуг 3. Особенности производства услуг в гостеприимстве	2				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; Дискуссия на тему «Современное состояние гостиничного и ресторанного бизнеса в России»
	Практическое занятие № 1. Эволюция индустрии гостеприимства			2		
	Практическое занятие № 2. Человек в сфере гостеприимства			2		
ОК 04; ОК 05; ОК 07	<b>Тема 2. Наименование темы: Сервисная деятельность на гостиничном предприятии</b> Содержание темы: 1. Типология гостиниц, Международная классификация средств размещения и гостиниц 2. Специфика работы гостиничного предприятия 3. Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства	4				Лекция-визуализация; практические занятия - устный опрос, доклад/сообщение; презентация; тест;
	Практическое занятие № 3 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации			2		
	Практическое занятие № 4. Основные службы гостиничного предприятия			2		
	Самостоятельная работа обучающихся : Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	
ПК 2.2; ПК 2.3	<b>Тема 3. Наименование темы: Базовые принципы обслуживания в гостиничном комплексе</b> Содержание темы: 1. Технологии обслуживания в гостиничных комплексах 2. Характеристика основных подходов при обслуживании клиентов гостиницы 3. Инновационные технологии обслуживания клиентов гостиницы	6				Лекция-визуализация; практические занятия – доклад/сообщение; презентация; письменная работа; творческие задания (групповые, индивидуальные) – защита проекта
	Практическое занятие № 5 Организация обслуживания в гостиничных комплексах			2		
	Практическое занятие № 6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания			2		
	Самостоятельная работа обучающихся : Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01; ОК 02; ОК 08	<b>Тема 4. Наименование темы: Предприятия питания в индустрии гостеприимства</b> 1. Предприятия питания: типы и характерные особенности 2. Современные тенденции развития предприятий питания в России 3. Служба питания и напитков в гостинице	6				Лекция-визуализация; практическое занятие – устный опрос, доклад/сообщение; тест; защита реферата
	Практическое занятие № 7 Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	
<b>ИТОГО за 3 семестр</b>		<b>18</b>		<b>14</b>	<b>6</b>	
<b>4 семестр</b>						
ОК 03; ОК 07; ПК 2.1	<b>Тема 5. Наименование темы: Основные принципы функционирования предприятий питания при гостиницах</b> Содержание темы: 1. Услуги предприятий питания в гостинице 2. Классификация подразделений предприятий питания в гостинице 3. Характер ресторанного сервиса	4				Лекция-визуализация; практическое занятие – устный опрос, доклад/сообщение; подготовка презентации;
	Практическое занятие № 8 Принципы размещения предприятий питания при гостиницах			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	
ОК 03; ОК 08; ПК 2.1	<b>Тема 6. Наименование темы: Организационная структура предприятия питания при гостиницах</b> Содержание темы: 1. Организационная структура управления и должностные обязанности обслуживающего персонала предприятия питания (ресторана) при гостинице 2. Требования к официантам в зависимости от квалификации 3. Организация труда и режим работы официантов	2				Лекция-визуализация; практическое занятие - доклад/сообщение; письменная работа; творческие задания (групповые, индивидуальные) – защита проекта, решение ситуационных задач
	Практическое занятие № 9 Организационная структура управления и обслуживания на предприятиях общественного питания (ресторана).			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>ОК 04; ОК 08; ПК 2.1</b>	<b>Тема 7. Наименование темы: Персонал предприятия питания при гостинице</b> Содержание темы: 1. Кадровая служба гостиничного предприятия 2. Формирование трудовых коллективов 3. Подбор персонала службы питания и напитков	4				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; разбор конкретной ситуации; тест
	Практическое занятие № 10 Профессиональные обязанности и организация труда обслуживающего персонала службы питания			2		
	Практическое занятие № 11 Мотивация труда персонала			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	
<b>ОК 03; ОК 07; ПК 2.2</b>	<b>Тема 8. Наименование темы: Требования к помещениям предприятий питания в гостиницах и оборудованию</b> Содержание темы: 1. Характеристика типов и классов предприятий питания при гостиницах 2. Торговые помещения ресторана. Оборудование торгового и банкетного залов 3. Кухня ресторана при гостиницах	2				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; защита реферата; творческие задания (групповые, индивидуальные) – защита проекта
	Практическое занятие № 12 9 Основные требования к помещениям предприятий питания в гостиницах			2		
	Практическое занятие № 13 Оборудование, используемое на предприятиях питания			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				2	
<b>ОК 08; ПК 2.1; ПК 2.2</b>	<b>Тема 9. Наименование темы: Организация питания гостя в гостинице</b> Содержание темы: 1. Организация питания в гостиницах 2. Условия питания и методы обслуживания 3. Виды сервиса	4				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; тест
	Практическое занятие № 14 Организация питания гостя в гостинице			2		
	Практическое занятие № 15 Регламентация процесса обслуживания на предприятиях питания			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 08; ОК 09; ОК 010	<b>Тема 10. Наименование темы: Характеристика и виды меню</b> Содержание темы: 1. Назначение и принципы составления меню 2. Виды меню 3. Назначение и принципы составления карты вин	2				Лекция-визуализация; практические занятия - доклад/сообщение; подготовка презентации; творческие задания (групповые, индивидуальные)
	Практическое занятие № 16 Принципы составления меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков			2		
	Практическое занятие № 17 Требования к оформлению меню			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
ОК 04; ОК 07; ПК 2.3	<b>Тема 11. Наименование темы: Организация и технология обслуживания гостей питанием в ресторане гостиницы</b> Содержание темы: 1. Подготовка ресторана к обслуживанию 2. Технология обслуживания в ресторане 3. Виды банкетов и их обслуживание	4				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; подготовка презентации; творческие задания (групповые, индивидуальные) – решение ситуационных задач
	Практическое занятие № 18 Подготовка к обслуживанию посетителей предприятий питания			2		
	Практическое занятие № 19 Обслуживание посетителей предприятий питания: этапы и организация			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
ОК 04; ОК 07; ПК 2.3	<b>Тема 12. Наименование темы: Организация обслуживания гостей на высшем уровне</b> Содержание темы: 1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне 2. Подача закусок, блюд и напитков 3. Транширование в присутствии потребителей 4. Фламбирование блюд и десертов	2				Лекция-визуализация; практические занятия - доклад/сообщение; подготовка презентации; творческие задания (групповые, индивидуальные)
	Практическое занятие № 20 Общие вопросы обслуживания банкетов			2		
	Практическое занятие № 21 Обслуживание приемов и банкетов			2		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
<b>ОК 05; ОК 07; ПК 2.2</b>	<b>Тема 13. Наименование темы: Барное обслуживание в гостинице</b> Содержание темы: 1. Бары гостиницы 2. Варианты барного обслуживания в гостинице 3. Комплектование мини-баров в номерах	2				Лекция-визуализация; практическое занятие – устный опрос, доклад/сообщение; подготовка презентации
	Практическое занятие № 22 Барное обслуживание в гостинице			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
<b>ОК 05; ОК 07; ПК 2.2</b>	<b>Тема 14. Наименование темы: Предоставление услуги питания в гостиничном номере</b> Содержание темы: 1. Технология приема заказа и обслуживания в номерах 2. Правила комплектования сервировочной тележки 3. Использование фламбе и фондю 4. Правила и формы расчета с потребителями услуги	2				Лекция-визуализация; практическое занятие - доклад/сообщение; письменная работа;
	Практическое занятие № 23 Предоставление услуги питания в гостиничном номере			4		
	Самостоятельная работа обучающихся				4	
<b>ОК 05; ОК 07; ОК 010; ПК 2.2</b>	<b>Тема 15. Наименование темы: Организация питания и особенности обслуживания иностранных туристов</b> Содержание темы: 1. Виды туризма и классы обслуживания 2. Требования к предприятиям питания 3. Характеристика документов при обслуживании 4. Обслуживание в ресторанах и кафе	2				Лекция-визуализация; практические занятия - устный опрос, доклад/сообщение; деловая (ролевая) игра; подготовка презентации
	Практическое занятие № 24 Организация питания иностранных туристов			2		
	Практическое занятие № 25 Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
<b>ОК 04; ОК 07; ПК 2.2</b>	<b>Тема 16. Наименование темы: Культура обслуживания на предприятиях питания</b> Содержание темы:	4				Лекция-визуализация; практические занятия -

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	1. Безопасность и экологичность при обслуживании 2. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания 3. Столовая посуда, приборы и столовое белье 4. Этические нормы и правила обслуживания					доклад/сообщение; разбор конкретной ситуации; подготовка презентации;
	Практическое занятие № 26 Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания			2		
	Практическое занятие № 27 Профессиональная этика работников службы питания гостиницы			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
<b>ОК 04; ОК 06; ПК 2.3</b>	<b>Тема 17. Наименование темы: Организация контроля текущей деятельности службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b> Содержание темы: 1. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства 2. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана	4				Лекция-визуализация; практические занятия – устный опрос, доклад/сообщение; защита реферата
	Практическое занятие № 28 Составные элементы качества услуг ресторана			2		
	Практическое занятие № 29 Подходы к качеству продуктов и услуг ресторана			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
<b>ОК 09</b>	<b>Тема 18. Наименование темы: Компьютерные системы в ресторане</b> Содержание темы: 1. Автоматизированные системы управления рестораном 2. Компьютерные системы R-keeper V6; ТРАКТИРЪ; их характеристика и назначение 3. Современные формы обслуживания в ресторане с применением компьютерных технологий	4				Лекция-визуализация; практическое занятие – устный опрос, доклад/сообщение, подготовка презентации; защита реферата; тест
	Практическое занятие № 30 Современные формы обслуживания в ресторане с применением компьютерных технологий			2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям				4	
	<b>ИТОГО за 4 семестр</b>	<b>42</b>		<b>48</b>	<b>48</b>	

### 2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<b>3 семестр</b>			
Устный опрос, доклад/сообщение; участие в дискуссии	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	2	20	40
Письменная работа	1	5	5
Подготовка презентации	2	5	10
Реферат	1	5	5
Творческие задания (групповые, индивидуальные) – проект, решение ситуационных задач, разбор конкретной ситуации	2	5	10
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>100 баллов</b>
<b>4 семестр</b>			
Устный опрос, доклад/сообщение	6	5	30
Тестирование по темам лекционных занятий	2	15	30
Письменная работа	2	5	10
Презентация	2	5	10
Реферат	1	5	5
Деловая игра	1	5	5
Творческие задания (групповые, индивидуальные) - разбор конкретной ситуации, проект, решение ситуационных задач	2	5	10
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>100 баллов</b>

## 2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по накопительному рейтингу или в письменной форме)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

#### 3.1. Общие методические рекомендации по освоению МДК, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом) обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- групповых дискуссий;
- ролевых игр и др.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### **3.2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

**3.3. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы – учебным планом не предусмотрено**

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

##### 4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

###### Нормативно-правовые документы (нормативно-техническая документация)

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (ред. от 18.07.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Правила оказания услуг общественного питания [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 : (ред. от 04.10.2012) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 : (ред. от 18.07.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
4. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
5. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>.

###### Основная литература:

6. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Библиогр.: с. 175-176. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.
7. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - Библиогр.: с. 338-339. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
8. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов сред. учеб. заведений по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Е. И. Мазилкина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2019. - 206 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Слов. терминов и определений. - Библиогр.: с. 203. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1010664>.
9. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Библиогр.: с. 493. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.
10. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

###### Дополнительная литература:

11. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можяева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 119. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961505>.

12. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия. - 2015. - 320 с. : ил.

13. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. дело" / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 136 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987132>.

#### **4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. ProHotel [Электронный ресурс] : портал про гостиничный бизнес. - Режим доступа: <http://www.prohotel.ru>. - Загл. с экрана.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hospitality.ru>. - Загл. с экрана.

3. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://panor.ru/journals/gosdel>. - Загл. с экрана.

4. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com>. - Загл. с экрана.

5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.

7. Отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelmagazine.ru>. - Загл. с экрана.

8. Современный отель [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.hotelstop.ru/abouthot.htm>. - Загл. с экрана.

9. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.

10. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.

11. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

#### **4.3. Программное обеспечение**

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

#### **Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса**

1. Составить перечень нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность службы питания гостиничного комплекса и дать их краткую характеристику
2. Охарактеризовать типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения; основные и дополнительные услуги гостиницы
3. Составить характеристику гостиничного хозяйства по плану:  
-организационная структура гостиниц  
-служба питания
4. Составить классификацию и типологию предприятий питания, охарактеризовать виды услуг питания в гостиничных комплексах
5. Охарактеризуйте варианты и методы обслуживания при предоставлении услуги питания в гостинице
6. Охарактеризовать современные формы обслуживания на предприятиях питания
7. Определить критерии классификации банкетов, составить описание видов банкетов
8. Составить описание технологии обслуживания питанием в номерах
9. Описать алгоритмы подготовки торгового зала и персонала ресторанов и баров к обслуживанию
10. Опишите последовательность операций по обслуживанию посетителей бара, ресторана
11. Дайте описание технологических приемов при обслуживании посетителей кафе, ресторанов, баров
12. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию метрдотеля и дайте их описание с помощью схематичного рисунка
13. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию сомелье и дайте их описание с помощью схематичного рисунка
14. Определите круг вопросов, входящих в компетенцию официанта и дайте их описание с помощью схематичного рисунка.
15. Охарактеризовать технологию обслуживания гостей с использованием АСУ

#### **Примерная тематика докладов/сообщений, рефератов**

1. Нормативно-правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность
2. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность службы питания
3. Стандарты ресторанного сервиса
4. Основные и дополнительные услуги гостиниц
5. Особенности организации питания клиентов в гостинице
6. Автоматизированные системы управления ресторанами
7. Ресторанный бизнес в России
8. Совершенствование системы управления рестораном на основе информационных технологий
10. Использование информационных технологий в ресторане
11. Работа компьютерной системы в ресторане
12. Компьютерные системы R-keeper V6; ТРАКТИРЪ: их характеристика и назначение
13. Культура обслуживания на предприятиях питания
14. Континентальный и английский завтрак: история, сравнительная характеристика
15. Особенности составления меню в ресторане при гостинице
16. Методы анализа меню
17. Методы обслуживания гостей при организации завтраков, обедов и ужинов в гостинице
18. Барное обслуживание в гостинице
19. Французский сервис
20. Виды оборудования, используемые на кухне современного ресторана

*Письменные работы могут быть представлены в различных формах:*

- реферат - письменный доклад или выступление по определённой теме, в котором собрана информация по конкретной теме из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, художественной книги и т. п. где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее;

- доклад/сообщение (в устной и письменной форме) - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы;

- цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

- конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

- план - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект;

### **Типовые задания (вопросы) к практическим (семинарским) занятиям по темам:**

#### **«Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации»**

1. Нормативно-правовые документы регламентирующие порядок предоставления гостиничных услуг.

2. Функции общественного питания

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации.

#### **«Основные службы гостиничного предприятия. Служба питания»**

1. Организационная структура гостиничного предприятия.

2. Службы гостиницы. Служба питания

3. Порядок взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы

4. Информационное обслуживание гостей проживания

#### **«Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц»**

1. Классификация и типология предприятий питания. Рестораны и бары гостиницы

2. Принципы размещения предприятий питания в гостинице

3. Основные требования к помещениям предприятий питания в гостиницах. Кухня ресторана при гостиницах

4. Организационная структура предприятий питания

#### **«Организация питания гостя в гостинице»**

1. Организация питания в гостиницах

2. Условия питания и методы обслуживания

3. Регламентация процесса обслуживания на предприятиях питания

4. Виды сервиса

5. Характеристика и виды меню

6. Поставка и хранение сырья

#### **«Организация и технология обслуживания гостей питанием»**

1. Подготовка ресторана к обслуживанию

2. Обслуживание гостей в зале ресторана

3. Виды банкетов и их обслуживание

#### **«Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)»**

1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне

2. Подача закусок, блюд и напитков

3. Транширование в присутствии потребителей

4. Фламбирование блюд и десертов

#### **«Барное обслуживание в гостинице»**

1. Бары гостиницы

2. Варианты барного обслуживания в гостинице

3. Комплектование мини-баров в номерах

**«Предоставление услуги питания в гостиничных номерах»**

1. Технология приема заказа и обслуживания в номерах
2. Правила комплектования сервировочной тележки
3. Использование фламбе и фондю
4. Правила и формы расчета с потребителями услуги

**«Организация обслуживания и питания иностранных туристов»**

1. Виды туризма и классы обслуживания
2. Требования к предприятиям питания
3. Характеристика документов при обслуживании
4. Обслуживание в ресторанах и кафе
5. Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов

**«Культура обслуживания на предприятиях питания»**

1. Безопасность и экологичность при обслуживании
2. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания
3. Столовая посуда, приборы и столовое белье
4. Этические нормы и правила обслуживания

**«Работа компьютерной системы в ресторане»**

1. Роль автоматизированных систем управления рестораном
2. Компьютерные системы R-keeper V6; ТРАКТИРЪ; их характеристика и назначение
3. Современные формы обслуживания в ресторане с применением компьютерных технологий

**«Оборудование, используемое на предприятиях питания»**

1. Механическое оборудование предприятий питания
2. Тепловое оборудование
3. Холодильное оборудование

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов)**

1. Гостиничный и ресторанный бизнес в России: состояние и перспективы развития
2. Гостиничный и ресторанный бизнес в г.о. Тольятти: проблемы и перспективы развития

**Деловая (ролевая) игра на тему:**

**«Обслуживание иностранных туристов в ресторане первого класса»**

в рамках практического занятия

**«Особенности организации обслуживания иностранных туристов»**

1. *Концепция игры* - в ходе игры студенты должны ознакомиться :
  - Требованиями к предприятиям питания, обслуживающих иностранных туристов;
  - Требованиями к персоналу предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов;
  - Способами предоставления услуг питания иностранным туристам;
  - Составление различных видов меню для иностранных туристов в соответствии с разновидностями национальной кухни;
  - Разработка с применением современных технологий макета сувенирной продукции одного из ресторанов г. о. Тольятти для иностранных туристов
2. *Роли. Разыгрывание ролевой ситуации:*
  - а) «Прием гостей в русской традиции» (обращение к гостю, нормы поведения хозяина и хозяйки дома, субординация и т.д. с целью напомнить студентам о традиционных нормах гостеприимства русского народа);
  - б) Проигрывание ситуаций: моделирование ситуации встречи и размещения иностранных гостей (иностранцев) ресторана; моделирование процесса приема и оформления заказа у иностранных гостей ресторана с применением современных технологий.
- 3 *Ожидаемый результат:* После проведения игры студентам предлагается подвести итоги с помощью самооценки. Для этого еще в начале занятия был сформирован институт помощников (2-3 человека), которые должны провести оценку ответов своих сокурсников по направлениям:

- познавательный (полностью ли освещен вопрос, в чем новизна ответа, необычность суждения и т.д.);

- методический (убедительны ли выступления, доказательны ли, корректны ли и т.п.).

После оценивания участников практического занятия студенты ориентируются на решение новых или дополнительных вопросов.

### **Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

#### ***Групповые творческие задания (проекты):***

*Задание 1. Тема проекта:* «Корпоративный стандарт обслуживания» - Разработайте корпоративный стандарт обслуживания гостей ресторана (кафе, бара) используя знания в области современных технологий и ГОСТов, регулирующих ресторанный деятельность

*Задание 2. Тема проекта:* «Электронное меню» - Спроектируйте с применением современных технологий страничку электронного меню ресторана (кафе, бара)

*Задание 3. Разбор конкретной ситуации* - Смоделируйте ситуацию встречи и размещения гостей ресторана

*Задание 4. Тема проекта:* «Прием и оформление заказа у гостей ресторана» - Смоделируйте процесс приема и оформления заказа у гостей ресторана с применением современных технологий

*Задание 5. Тема проекта:* «Проведение банкета за столом с полным обслуживанием официантами» - Опишите правила проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами и распределите обязанности между обслуживающим персоналом на банкете в соответствии с их должностными инструкциям

*Задание 6. Составление презентации на тему «Особенности организации чайных и кофейных столов»; «Организация стол-экспресса, зал-экспресса»*

*7. Презентации на тему «Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов»*

#### ***Индивидуальные творческие задания - решение ситуационных задач***

*Задание 1. Ситуационная задача* - Проанализируйте ситуацию, в которой вам нужно решить, что необходимо сделать, чтобы гости ресторана остались довольными при обслуживании. Опишите алгоритм своих действий, если вы предположительно занимаете должность официанта/администратора/управляющего

*Задание 2. Ситуационная задача* - Сфотографируйте или принесите фотографию торгового зала ресторана. Ответьте на вопросы: какие изменения необходимо произвести в зале при расстановке мебели, если в нем планируется провести свадьбу/банкет/молодежную дискотеку? Кто будет осуществлять общее руководство по организации работ в зале?

*Задание 3. Ситуационная задача* - Составьте инструкцию персоналу о его функциональных обязанностях до и после раскладки блюд во время банкета за столом (с полным обслуживанием).

*Задание 4. Классифицируйте предприятия общественного питания по признаку сегмента обслуживаемых потребителей*

### **Вопросы и тесты для самоконтроля**

1. Каковы особенности организации основных служб гостиничного предприятия?
2. Поясните особенности организации питания клиентов в гостинице в отличие от общедоступных предприятий питания. Как работает ресторан при отеле?
3. Приведите классификацию и типологию предприятий питания
4. Назовите виды услуг питания в гостиничных предприятиях
5. Назовите основные методы обслуживания на предприятиях питания. Какие методы обслуживания при предоставлении услуг питания в гостинице вы можете назвать?
6. Дайте характеристику специальных форм обслуживания
7. Дайте определение кейтеринга. Охарактеризуйте виды кейтеринга.
8. Каковы должностные обязанности сотрудников службы питания?
9. Какие правила при обслуживании должен соблюдать официант?
10. Какие виды баров существуют?
11. Какие виды питания предоставляются гостиницей?

12. Какие виды завтраков предоставляет служба питания гостиницы?
13. Что такое кофе-брейк?
14. Как готовят к обслуживанию торговый зал ресторана?
15. Как сервируют столы при различных вариантах питания?
16. Какие сотрудники работают в службе Room service?
17. Как происходит подготовка к обслуживанию в номерах?
18. Каков порядок расчета за оказанные услуги в службе Room service?
19. Что представляет собой чайная комната в отеле?
20. Охарактеризуйте технологию обслуживания гостей с использованием АСУ

### Тесты для самоконтроля

#### Типовые тестовые задания

##### Тема 1.

1. К услугам, предоставляемым потребителям на предприятиях общественного питания, относятся:

- :услуги по организации досуга
- :информационно-консультативные услуги
- :реализация кулинарной продукции
- :все ответы верны.

2. Услуги общественного питания должны отвечать

- :требованиям безопасности
- :требованиям эргономичности
- :требованиям эстетичности
- :все ответы верны

##### Тема 2.

3. Какие из перечисленных типов предприятий общественного питания подразделяются также и на классы

- :рестораны
- :бары
- :кафе
- :столовые

4. Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей называется

- :торговый зал
- :вестибюль
- :аванзал
- :банкетный зал

##### Тема 3.

5. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на одно посадочное место

- :1,8 кв.м.
- :2 кв.м.
- :1,6кв.м.
- :0,75кв.м.

6. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания

- :гигиеническим требованиям
- :антропометрическим требованиям
- :физиологическим требованиям
- :все ответы верны

**Тема 4.**

7. К методам обслуживания относятся

- :самообслуживание
- :обслуживание официантами
- :частичное обслуживание официантами
- :все ответы верны

8. Вместимость для ресторанов может составлять

- :от 30 до 300 мест
- :от 50 до 250 мест
- :от 50 до 500 мест
- :от 100 до 500 мест

9. К какому классу относится ресторан, если он соответствует следующим требованиям:

эксклюзивность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент оригинальных и фирменных блюд, широкий выбор услуг

- :люкс
- :высший
- :первый
- :второй

10. Коктейль-холлы размещаются

- :в барах класса «люкс»
- :в кафе-барах
- :в ресторанах классов «люкс» и высший
- :при ресторанах в гостиницах

### **7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации**

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в письменной форме) / дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

### **Типовые задания для контрольной работы**

#### **Тема 1. Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации**

*Вариант 1.* Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание услуг общественного питания в Российской Федерации.

Задание 1: Изучить законные и подзаконные акты, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в РФ, дать их письменную характеристику

Задание 2. Составить глоссарий по теме контрольной работы

*Вариант 2.* Права потребителей

Задание 1. Изучить нормативно-правовые акты, регламентирующие права потребителей применительно услуг общественного питания. Составить их подробное описание

Задание 2. Письменно ответить на вопросы - Что представляет собой договор на оказание услуг? Как осуществляется работа с претензиями в отеле?

#### **Тема 2: Особенности управления гостиничным предприятием**

*Вариант 1.* Типы организационной структуры управления в индустрии гостеприимства

Задание 1. Описать, в чем заключаются преимущества и недостатки линейной организационной структуры управления; в чем отличие функциональной от линейно-функциональной структуры управления

*Вариант 2.* Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана»

Задание 1. Дать подробное описание: что представляет собой административная зона «переднего плана» и чем она отличается от зоны «заднего плана»

### **Тема 3: Принципы функционирования основных служб гостиницы**

*Вариант 1.* Общая характеристика основных служб гостиницы

Задание 1. Описать, в чем проявляется специфика работы основных служб гостиницы

*Вариант 2.* Служба питания и напитков в гостинице

Задание 1. Дать подробное описание, чем представлена служба питания и напитков в гостинице.

### **Тема 4. Предприятия питания в индустрии гостеприимства**

*Вариант 1.* Служба питания и напитков, отдел обслуживания на этажах, отделы барного, ресторанного и банкетного обслуживания в средствах размещения туристов

Задание 1. Выделить особенности предоставления услуг питания в средствах размещения туристов

*Вариант 2.* Принципы функционирования предприятий питания в гостинице

Задание 1. Дать характеристику услуг предприятий питания при гостиницах и описать их основные подразделения

### **Тема 5. Организация питания гостя в гостинице**

*Вариант 1.* Организация питания в гостиницах

Задание 1. Описать возможные варианты организации питания гостей в гостинице

*Вариант 2.* Условия и методы обслуживания питанием гостей гостиницы

Задание 1. Описать способы обслуживания питанием гостей гостиницы в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах

### **Тема 6. Организация и технология обслуживания гостей в ресторане гостиницы**

*Вариант 1.* Требования к помещениям и оборудованию ресторана при гостинице

Задание 1. Ознакомиться со стандартами, регулирующими санитарные нормы по отношению к помещениям ресторана и его оборудованию и составить подробное описание

*Вариант 2.* Подготовка к обслуживанию посетителей предприятий питания

Задание 1. Выделить этапы и требования к персоналу по подготовке к обслуживанию посетителей предприятий питания

*Вариант 3.* Технологии обслуживания посетителей в ресторане

Задание 1. Дать подробное описание этапов и организации обслуживания посетителей ресторана

*Вариант 4.* Виды банкетов и их обслуживание

Задание 1. Дать классификацию видов банкетов и выделить этапы подготовки к банкету

### **Тема 7. Предоставление услуги питания в гостиничном номере**

*Вариант 1.* Технология приема заказа и обслуживания в номерах

Задание 1. Описать способы и технологии обслуживания питанием в номерах

*Вариант 2.* Правила комплектования сервировочной тележки

Задание 1. Описать типы и виды сервировочных тележек и правила их комплектования

## **Тема 8. Персонал предприятия питания при гостинице**

*Вариант 1.* Профессиональные обязанности и организация труда обслуживающего персонала службы питания

Задание 1. Дать характеристику обслуживающего персонала службы питания, выделить их профессиональные обязанности и способы организации труда

*Вариант 2.* Мотивация труда персонала предприятий питания

Задание 1. Изучить теоретические основы мотивации труда персонала и выделить особенности применительно к персоналу предприятий питания

**Контрольная работа** отражает уровень освоения студентами определенной части учебного плана дисциплины. При подготовке контрольной работы студенту необходимо четко сформулировать ответы на поставленные вопросы, но при этом важно показать самостоятельное видение проблемы и готовность к более глубокому освоению поставленных в контрольной работе вопросов. Для этого можно использовать следующие приемы:

- проанализировать специальные работы и публикации по вопросу и на этой основе определить основные научные подходы;
- раскрыть сущность, факторы возникновения и развития явления (процесса);
- уточнить ключевые понятия, категории, концептуальные подходы;
- выявить показатели состояния и тенденций того или другого анализируемого явления;
- сделать выводы, сформулировать рекомендации по вопросу.

При проверке контрольной работы оценивается степень усвоения студентами пройденного теоретического материала, знание современного состояния проблемы, методов ее изучения и подходов к ее решению. Контрольная работа проверяется и оценивается преподавателем.

Требования, предъявляемые к контрольной работе можно объединить в три группы: а) требования к структуре; б) требования к содержанию; в) требования к оформлению.

Структура работы должна способствовать раскрытию выбранной темы и иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список используемых источников.

Содержание работы должно строиться на основе изучения подобранной студентом литературы, необходимой для раскрытия темы (не менее 5 источников); выстроенного плана изложения и написанного текста. Оно должно быть результатом самостоятельного изучения определенной проблемы по курсу дисциплины и краткого изложение изученного материала в рамках заданной темы. Объем работы в пределах 5 - 8 печатных страниц.

Требования к оформлению: титульный лист, развернутое содержание, расположение текста должно обеспечивать соблюдение следующих полей:

левое – 35 мм            верхнее – 20 мм  
 правое – 10мм            нижнее – 20 мм

Шрифт – Times New Roman, размер – 12 pt через интервал 1,5

Составление библиографического списка используемой литературы осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления: изд. официал. [Электронный ресурс]. - Введ. 2004-07-01.-М.: ИПК Изд-во стандартов, 2004.-918КБ, 78с.

Выбор темы осуществляется обучающимися самостоятельно с целью более углубленного изучения необходимых для профессиональной деятельности вопросов.

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету (ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 07; ОК 08; ОК 09; ОК10; ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3)**

1. 1 Нормативно-правовые документы регулирующие гостиничную деятельность
2. Нормативно-правовые документы регулирующие деятельность службы питания.
3. Стандарты ресторанного сервиса.

4. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
5. Особенности организации питания клиентов в гостинице.
6. Предоставление услуг питания в гостиничном номере
7. Автоматизированные системы управления ресторанами
8. Виды банкетов и их обслуживание
9. Совершенствование системы управления рестораном на основе информационных технологий.
10. Особенности формирования организационной структуры предприятия питания
11. Использование информационных технологий в ресторане
12. Работа компьютерной системы в ресторане
13. Компьютерные системы R-keeper V6; ТРАКТИРЪ: их характеристика и назначение
14. Культура обслуживания на предприятиях питания
15. Составление меню
16. Методы анализа меню
17. Методы обслуживания при организации завтраков, обедов и ужинов
18. Барное обслуживание в гостинице
19. Французский сервис
20. Виды оборудования, используемые на кухне современного ресторана

### **Примерный тест для итогового тестирования:**

1. Формы обслуживания, которые применяются в ресторанах
  - :повседневное обслуживание
  - :обслуживание банкетов
  - :специальные формы обслуживания
  - :все ответы верны
  
2. На предприятиях ресторанного бизнеса, где обслуживание осуществляется официантами, обязательной является
  - :предварительная сервировка столов
  - :подача счета сразу после заказа
  - : общение с посетителем на различные темы
  - :оформление столика как желает посетитель
  
3. Обслуживание посетителей ресторана складывается из следующих этапов
  - : встреча и размещение посетителей
  - : встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа
  - : встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа, расчет
  - :встреча и размещение посетителей, прием и выполнение заказа, подача заказанных блюд и напитков, расчет
  
4. Заказ от посетителей может принимать
  - : официант
  - : официант и бригадир звена официантов
  - :официант и метрдотель
  - :официант, бригадир звена официантов, метрдотель
  
5. Большой прием бывает
  - : обычный
  - : классический
  - :французский
  - :классический и французский
  
6. Прием типа фуршет проводится обычно

- :с 10 до 12 час
- :с 17 до 20 час
- :с 20 до 24 час
- :15мин

7. При обслуживании гостей в кофейном зале официант обязан выполнять следующие правила

- : следить за порядком на столах
- : быть вежливым с клиентами
- : к концу обслуживания предложить минеральную воду и соки
- : все ответы верны

8. Особенности в проведении банкет-коктейля

- : свободная форма одежды для официантов
- : низкие цены на фирменные блюда
- : отсутствие строгих правил, наличие в меню большого выбора коктейлей
- : самообслуживание

9. В обслуживании банкет-коктейлей принимают участие

- : один официант
- : группа специальных официантов
- : два официанта
- : без официантов

10. Особенности в проведении банкета-чая

- : число гостей не более 12 человек
- : отсутствие алкогольных напитков
- : отсутствие горячих блюд
- : все ответы верны

11. При обслуживании гостей в кофейном зале официант обязан выполнять следующие правила

- : следить за порядком на столах
- : быть вежливым с клиентами
- : к концу обслуживания предложить минеральную воду и соки
- : все ответы верны

12. Принятие руководством отеля решения об открытии кафе в дополнение к уже существующему ресторану – это

- : расширение номенклатуры за счет включения в нее новых ассортиментных групп
- : увеличение насыщенности уже существующих групп
- : углубление продуктовой номенклатуры за счет большего количества вариантов уже имеющихся продуктов
- : улучшение гармоничности между товарами разных ассортиментных групп

13. Персонал предприятий общественного питания подразделяют на:

- : обслуживающий;
- : производственный;
- : административный;
- : все ответы верны.

14. Рестораны различаются:

- : по ассортименту реализуемой продукции
- : по времени функционирования

- : по организации производства продукции
- : по затратам времени на обслуживания

15. В обязанности метрдотеля (администратора зала) входит:

- : руководство работой гардеробщиков и уборщиков помещений
- : участвовать в разработке меню
- : составление индивидуальных и бригадных рабочих графиков официантов
- : все ответы верны.

16. К какому классу относится ресторан, если он соответствует следующим требованиям: эксклюзивность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент оригинальных и фирменных блюд, широкий выбор услуг:

- : люкс
- : высший
- : первый
- : второй

#### **Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
<i>не менее 30 или указывается конкретное количество тестовых заданий</i>	<i>30</i>	<i>30</i>

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

## АННОТАЦИЯ

### МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения

Междисциплинарный курс «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

**уметь:**

- понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- оформлять документы и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

**знать:**

- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- нормы обслуживания.