



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЕиС
Ю.В. Сомова

03.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки (специальность)
19.03.02 Продукты питания из растительного сырья

Направленность (профиль/специализация) программы
Технология и организация индустриального производства кулинарной продукции и
кондитерских изделий

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет	Институт естествознания и стандартизации
Кафедра	Химии
Курс	5

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья (приказ Минобрнауки России от 17.08.2020 г. № 1041)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Химии
15.01.2025, протокол № 4

Зав. кафедрой  Н.Л. Медяник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИБИС
03.02.2025 г. протокол № 3

Председатель  Ю.В. Сомова

Рабочая программа составлена:
доцент кафедры Химии, канд. с.-х. наук

 И.А. Долматова

Рецензент:

зав. кафедрой ТСИСА, д-р тех. наук  И.Ю. Мезин

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Химии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Н.Л. Медяник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Химии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Н.Л. Медяник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Химии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Н.Л. Медяник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Химии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Н.Л. Медяник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Химии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Н.Л. Медяник

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является: формирование знаний и умений по осуществлению услуг в сфере ресторанного и барного дела.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Сервисная деятельность входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Санитария и гигиена

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-2	Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продуктов питания из растительного сырья на автоматизированных технологических линиях
ПК-2.1	Осуществляет входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и продуктов питания из растительного сырья для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства
ПК-2.2	Внедряет системы управления качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продуктов питания из растительного сырья на автоматизированных технологических линиях в целях обеспечения требований технических регламентов к соответствующим видам пищевой продукции
ПК-2.3	Разрабатывает мероприятия по предупреждению и устранению причин брака продукции на основе данных технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продуктов питания из растительного сырья

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 8,7 акад. часов;
- аудиторная – 8 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,7 акад. часов;
- самостоятельная работа – 95,4 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. час

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Сервисная деятельность, задачи, основные понятия								
1.1 Особенности рынка услуг.	5				14	- оформление лабораторной работы "Изучение требований к услугам общественного питания в соответствии с нормативными документами отрасли"; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональн ой литературы, электронных источников	Защита лабораторной работы, тест.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
1.2 Структура услуг. Услуги предприятий общественного питания, классификация, виды, характеристика.		1			13	- самостоятельное изучение профессиональн ой литературы. Работа с электронными библиотеками	Устный опрос, индивидуальное задание	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
Итого по разделу		1			27			
2. История развития сервисной деятельности в России								
2.1 Исторические аспекты сервисной деятельности в	5				17	- оформление лабораторной	Защита лабораторной	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

России						работы "Чек-лист – инструмент оценки качества услуги"; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	работы; контрольная работа, тест, реферат.	
Итого по разделу					17			
3. Сущность обслуживания								
3.1 Прогрессивные формы обслуживания.	5				8	- самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	Фронтальный опрос; индивидуальное задание.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
3.2 Культура сервиса. Культура обслуживания		1			2	- оформление лабораторной работы «Изучение порядка предоставления кейтеринговых услуг по ГОСТ Р 55051-2012» ; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	Защита практической работы; контрольная работа, тест, реферат.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
3.3 Психология процесса обслуживания.					5	- оформление лабораторной работы «Обслуживание посетителей на банкетах (прием -коктейль, банкет-чай, подача кофе на банкетах)» ; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных	Защита практической работы; контрольная работа, тест, реферат.	

						источников.		
Итого по разделу		1			15			
4. Особенности ресторанного рынка								
4.1 Особенности работы ресторана. Методы, формы, особенности обслуживания.	5	1			6	- оформление лабораторной работы "Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием бара"; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	Защита практической работы; контрольная работа, тест, реферат.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
4.2 Маркетинг и реклама ресторана.		1			5	- оформление лабораторной работы «Особенности составления технико-технологических карт коктейлей» ; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников	Защита лабораторной работы. Устный опрос.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
Итого по разделу		2			11			
5. Барное дело								
5.1 Особенности работы баров. Процесс обслуживания потребителей в барах.	5			2	3	- оформление лабораторной работы "Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием бара"; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	Защита практической работы; контрольная работа, тест, реферат.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
5.2 Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей,					8,2	- оформление лабораторной работы	Защита практической работы;	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

требования к качеству						«Приготовление крастов и слоистых коктейлей»; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	контрольная работа, тест, реферат.	
Итого по разделу				2	11,2			
6. Эстетика труда, производства, обслуживания в предприятиях питания								
6.1 Понятие профессиональной эстетики. Эстетическая культура работников предприятий питания. Этикет. Профессиональная этика официантов, барменов	5			2	14,2	- оформление лабораторной работы «Приготовление гарниров и топпингов» ; - самостоятельное изучение учебной, научной и профессиональной литературы, электронных источников.	Защита практической работы; контрольная работа, тест, реферат.	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
Итого по разделу				2	14,2			
Итого за семестр		4		4	95,4		зачёт	
Итого по дисциплине		4		4	95,4		зачет	

5 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисная деятельность» применяются традиционная и информационно-коммуникационные образовательные технологии.

Лекции проходят как в информационной форме, где имеет место последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами, так и в форме лекций-беседы или диалога с аудиторией, лекций с применением элементов «мозговой атаки», лекций-консультаций, где теоретический материал заранее выдается студентам для самостоятельного изучения, для подготовки вопросов лектору, таким образом, лекция проходит по типу вопросы-ответы-дискуссия.

Помимо этого в лекции могут использоваться элементы проблемного изложения. Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Такая лекция представляет собой занятие, предполагающее инициированное преподавателем привлечение аудитории к решению крупной научной проблемы, раскрывает возможные пути ее решения, показывает теоретическую и практическую значимость достижений. На проблемной лекции новое знание вводится как неизвестное для обучающихся. Полученная информация усваивается как личностное открытие еще не известного для себя знания.

Для реализации информационно-коммуникационной образовательной технологии проводятся лекции-визуализации, в ходе которых изложение теоретического материала сопровождается презентацией.

Лекционный материал закрепляется в ходе лабораторных работ, в ходе которых учебная работа проводится в виде выполнения практических заданий и решения ситуационных задач. На лабораторных работах выполняются групповые или индивидуальные задания по пройденной теме. Проведение лабораторных работ необходимо предварять инструктажем по правилам безопасной работы в лаборатории. Основным условием допуска студентов к лабораторной работе является их обязательная подготовка к ней с составлением теоретического введения. При проведении лабораторных занятий используется метод контекстного обучения, который позволяет усвоить материал путем выявления связей между конкретным знанием и его применением. Кроме того, целесообразно использовать технологию коллективного взаимообучения (парную работу) трех видов: статическая пара, динамическая пара, вариационная пара; совмещая ее с технологией модульного обучения. Выполнив эксперимент, обучающиеся формулируют обобщенные выводы по серии опытов, используя приемы аналогии и сравнения.

Самостоятельная работа обучающихся является одним из наиболее эффективных средств развития потребности к будущему самообразованию. Самостоятельная работа обучающихся включает в себя самые разнообразные формы учебной деятельности: выполнение домашних заданий, завершение оформления лабораторных работ, изучение основного и дополнительного материала по учебникам и пособиям, чтение и проработка научной литературы в библиотеке, написание рефератов, подготовка к устным опросам, зачетам, итоговой аттестации.

Самостоятельная работа обучающихся должна быть направлена на закрепления теоретического материала, изложенного преподавателем, на проработку тем, отведенных на самостоятельное изучение, на подготовку к лабораторным занятиям, выполнение домашних заданий и подготовку к рубежному и заключительному контролю. Помимо этого, обучающиеся представляют результаты своей самостоятельной работы в виде презентаций.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1 Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180302> (дата обращения: 04.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) Дополнительная литература:

1 Килина, И. А. Коммуникативные технологии в индустрии питания : учебно-методическое пособие / И. А. Килина, Т. В. Крапива, Л. А. Маюрникова. — Кемерово : КемГУ, 2016. — 146 с. — ISBN 978-5-89289-952-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/93551/#1> (дата обращения: 18.02.2024)

2 Кокшаров, А. А. Современные технологии производства и обслуживания в общественном питании : учебное пособие / А. А. Кокшаров, И. А. Килина. — Кемерово : КемГУ, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-8353-2360-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/134320/#1> (дата обращения: 18.02.2024)

3 Костина, Н. Г. Фирменный стиль и дизайн : учебное пособие / Н. Г. Костина, С. Ю. Баранец. — Кемерово : КемГУ, 2014. — 97 с. — ISBN 978-5-89289-847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/93556/#1> (дата обращения: 18.02.2024)

4 Маюрникова, Л. А. Маркетинг в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : КемГУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/72023/#1> (дата обращения: 18.02.2024)

5 Торопова, Н. Д. Организация производства на предприятии общественного питания : учебное пособие / Н. Д. Торопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 348 с. — ISBN 978-5-8114-3691-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/119617/#1> (дата обращения: 18.02.2024).

6 Шадрин, В. Г. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебное пособие / В. Г. Шадрин, О. В. Коновалова. — Кемерово : КемГУ, 2011. — 108 с. — ISBN 978-5-89289-661-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/4836/#1> (дата обращения: 18.02.2024)

7. Известия вузов. Пищевая технология. - ISSN: 0579-3009. - Текст : непосредственный.

8. Пищевая промышленность. - ISSN: 0235-2486. - Текст : непосредственный.

в) Методические указания:

1 Методические указания представлены в приложении 3.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Система расчетов для общественного питания	К-69-14 от 18.09.2014	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://host.megaprolib.net/M/P0109/Web
Российская Государственная библиотека. КATALOGИ	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации

Учебная аудитория для проведения лабораторных работ: мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: компьютерные классы; читальные залы библиотеки, персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся предполагает выполнение лабораторных, контрольных работ, решения практических задач.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала.

Перечень лабораторных работ

Лабораторная работа №1. «Изучение требований к услугам общественного питания в соответствии с нормативными документами отрасли»

Лабораторная работа №2. «Чек-лист – инструмент оценки качества услуги»

Лабораторная работа №3. «Изучение порядка предоставления кейтеринговых услуг по ГОСТ Р 55051-2012»

Лабораторная работа №4. «Обслуживание посетителей на банкетах (прием-коктейль, банкет-чай, подача кофе на банкетах)»

Лабораторная работа №5 «Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием бара»

Лабораторная работа №6 «Особенности составления технико-технологических карт коктейлей».

Лабораторная работа №7 «Приготовление смешанных напитков»

Лабораторная работа №8 «Приготовление крастов и слоистых коктейлей»

Лабораторная работа №9. «Приготовление гарниров и топпингов»

Типовые контрольные задания

Примерные тесты по дисциплине:

по теме: «Особенности сервисной деятельности»

1. Закончите предложение.

Предприятие общественного питания (юридическое лиц или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания, называется ...

2. Дополните перечень особенностей услуг:

- неосязаемость;
- услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
-;
-

по теме: «Стандарты обслуживания в ресторанном сервисе»

1. Культура обслуживания и стандарты обслуживания - это сложное комплексное понятие, структура которых состоит из ряда слагаемых:

- безопасное и экологичное обслуживание;
- эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;
- наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья;

Дополните перечень слагаемых:

-;
-;

по теме: «Прогрессивные технологии обслуживания»

1. Вставьте пропущенное слово.

Рестораны в субботные и в воскресные дни в дневное время организуют обслуживание гостей, на которые приходят семьями, с друзьями. Данный вид обслуживания называется воскресный

2. Дополните перечень видов кейтеринга:

- кейтеринг в помещении;
- социальный;
- ; - ; -

3 Вставьте пропущенные цифры.

Репинский стол состоит из двух поверхностей разного диаметра и вращается при помощи ручек; нижняя неподвижная, находится на расстоянии ... см от верхней; нижняя часть шире верхней на ...- ...см.

по теме: «Основы мерчандайзинга ресторана»

1. Закончите предложение.

Существует несколько видов фондю: сырное, мясное, рыбное,

2 Дополните требования к выполнению транширования:

- предусматривают зал с хорошей вентиляцией;
- используют передвижную тележку;
- ; -

3 Вставьте пропущенные слова (формы нарезки).

Для сырной тарелки твердые сыры нарезают ... , а мягкие —

4 Закончите предложение.

Для хранения и демонстрации вина используют шкафы-витрины, называемые

по теме: «Характеристика баров»

1 Назовите третий классификационный признак баров.

Бары классифицируются по ряду признаков:

- по ассортименту реализуемой продукции (специализации);
- по интересам потребителей, месторасположению;
-

2 Вставьте пропущенное название бара.

... расположен при офисе, где официант и бармен обслуживают сотрудников фирмы в течение дня. Во время обслуживания переговоров бармен или официант только принимает заказ, не дискутируя, чтобы не отвлекать от переговоров.

3 Назовите бар, в котором происходит игра в тотализатор:

- а) милк-бар;
- б) гриль-бар;
- в) таб-бар;
- г) экспресс-бар.

по теме: «Оснащение баров»

1. Закончите предложение.

Профессиональный аппарат, предназначенный для замораживания соков, смесей в снегообразную массу, называется ...

2. Назовите установку для приготовления, охлаждения и розлива газированных напитков:

- а) сокоохладитель;
- б) льдогенератор;
- в) постмикс.

3. Для удаления избытка углекислоты из игристых вин или для смешивания коктейлей используют:

- а) стрейнер;
- б) барную мутовку;
- в) барную ложку.

4 Укажите инструмент, который используют для того, чтобы потолочь какой-либо ингредиент, например, мяту:

- а) кремер; б) мадлер;
в) сифон.

5 Укажите, какая посуда имеет самый меньший объем:

- а) бокал martin; б) рюмка для бургундского вина;
в) джиггер.

по теме: «Организация работы баров»

1 На рабочем месте бармена бутылки с напитками ставят в один ряд. Расставьте напитки в правильной последовательности:

- а) вина крепленые;
б) вина столовые;
в) коньяк, водка, ром;
г) ликеры.

2 Рабочее место бармена должно быть удобным и функциональным. Организуйте рабочее место бармена, уточнив, что располагают с правой или левой стороны на рабочем месте бармена:

- а) с правой стороны от бармена; 1) алкогольные напитки;
б) с левой стороны от бармена; 2) безалкогольные напитки;
3) подготовленные компоненты
коктейлей в лотках;
контейнерах; 4) термос со льдом.

по теме: «Технология приготовления коктейлей»

1 Закончите предложение.

Существует три стиля приготовления коктейлей: классический, флейринг,

2 Допишите классификационные признаки смешанных напитков:

- по исходному объему или длительности потребления;
- по технологии приготовления;
-
-
-

3 Закончите предложение.

Компонент коктейля, употребляемый в малых дозах, который придает сладость и специфический аромат называется ...

Индивидуальные задания

ИДЗ №1 «Стандарты обслуживания потребителей»

- 1 Назовите основные методы оценки качества услуг общественного питания.
- 2 Раскройте назначение стандартов обслуживания.
- 3 Дайте определение термина «HoReCa».

Вопросы для самоподготовки

- 1 Назовите принципы внутренних стандартов обслуживания в «индустрии гостеприимства» (не менее пяти принципов).
- 2 Перечислите корпоративные документы заведений общественного питания.

ИДЗ №2 «Характеристика прогрессивных методов обслуживания»

- 1 Назовите типы предприятий питания, где концепция «open kitchen» является наиболее эффективной; ответ поясните.
- 2 Раскройте возможности виртуальных ресторанов.
- 3 Раскройте суть концепции «free flow».
- 4 Охарактеризуйте разновидности организации шведского стола с точки зрения оплаты трапезы.

Вопросы для самоподготовки

- 1 Приведите примеры прогрессивных методов обслуживания (не менее трех).
- 2 Сущность транширования.
- 3 Использование рекламных средств в индустрии питания.

ИДЗ №3 «Характеристика приемов мерчандайзинга»

- 1 Одним из требований эстетического оформления супов является соблюдение однородности нарезки. Поясните на примере данное требование.
- 2 Раскройте сущность модного направления в ресторанном сервисе «Тактильная европеизация».
- 3 Зарисуйте сервировку стола для сырного фондю.

Вопросы для самоподготовки

- 1 Особенности презентации и подачи сырной тарелки.
- 2 Перечислите способы расположения гарниров в дизайне блюда
- 3 Укажите назначение хьюмидора.

ИДЗ №4 «Характеристика баров»

- 1 Дайте определение бара в соответствии с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
- 2 Раскройте отличия винных баров от коктейль – холлов.
- 3 Назовите бары, специализирующиеся на реализации мороженого с наполнителями.

Вопросы для самоподготовки

- 1 Концепция какого бара носит пропагандистско-воспитательный характер (бережного отношения к продукту)?
- 2 Назовите бар, в котором широко используется система «комплимент-дринк».

ИДЗ №5 «Оснащение баров»

- 1 Заполните пропуски в таблице:

Для подачи крепленного вина	2) Для подачи	Для подачи коньяка
Мадерная рюмка	Пони	3). Коньячный бокал, бренди-глас
1).	Кординал	4).

- 2 Назовите посуду для подачи крепких алкогольных напитков.
- 3 Назовите бокал, используемый для подачи экзотических коктейлей большого объема.

Вопросы для самоподготовки

- 1 Перечислите посуду для подачи послеобеденных коктейлей.
- 2 Перечислите инвентарь для работы со льдом.
- 3 Назовите мерную посуду бара.

ИДЗ №6 «Технология приготовления коктейлей»

- 1 Стили приготовления коктейлей.
- 2 Методы приготовления коктейлей.
- 3 Напишите формулу смешанного напитка.
- 4 Определите крепость коктейля «Голубая лагуна» водка – 60 г (40%),
- 5 Разработать технологическую карту приготовления коктейля, на примере технологической карты коктейля "Багровый закат"

Наименование ингредиента	Объем/маса	Декор	Метод; Технология приготовления	Посуда
Сок апельсиновый	130мл	На край бокала вставляется дельфин, сделанный из неочищенного банана, ягоды вишни и перца горошком.	Layering; Охладить бокал. В стакан слоями наливается Амаретто, апельсиновый сок.	Стакан Хайбол (300мл)
Ликер десертный Амаретто, 20%	60мл			
Банан	114/80г			
Лед	85г			
Выход:	275мл.			

Вопросы для самоподготовки

- 1 Назовите компонент коктейля, который является основой для построения любого смешанного напитка, как правило, содержится в большем объеме, чем остальные компоненты.
- 2 Раскройте особенности составления технологических карт для коктейлей.
- 3 Перечислите виды украшений из цитрусовых.
- 4 Перечислите способы украшений с помощью соли, приправ и других сыпучих продуктов.

ИДЗ №7 «Основы профессиональной этики и эстетики»

- 1 Перечислите психологические характеристики, предъявляемые к личности официанта, бармена.
- 2 Укажите пути решения проблемной ситуации, заполнив таблицу.

Содержание тренинг-операций	Проблемные ситуации	Пути решения проблемной ситуации
Приготовление блюд в зале на виду у гостей	Неуверенные действия официанта: отсутствие виртуозности, сосредоточенный взгляд, отсутствие улыбки	

3. Дополните действия правильные официантов, в связи с моделированием ситуации:

Решение конфликтных ситуаций	Конфликтные ситуации могут быть обоснованными: задержка блюда; блюдо в стоп-листе; невозможность принять заказ на определенное время. Не обоснованные конфликтные ситуации: посетитель выходит за рамки человеческого поведения	1) Официант должен уметь с достоинством признать ошибку; 2) Поставить себя на место гостя, и тогда проблема будет более близка ему; 3) Придерживаться принципа: доводы и факты должны быть твердыми, а слова - мягкими; 4); 5)
------------------------------	--	--

Вопросы для самоподготовки

1. Раскройте сущность профессиональной этики.
2. Раскройте сущность понятия этика труда официантов.

Содержание реферата – это анализ научно-практического материала в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад – это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, на основе реферата.

Примерные темы рефератов

- Тема 1 Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
- Тема 2 Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
- Тема 3 Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе
- Тема 4 Сервисная деятельность как составная часть экономики
- Тема 5 Зависимость сервисной деятельности от геоклиматических и демографических факторов
- Тема 6 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг
- Тема 7 Сервисная деятельность как часть культуры
- Тема 8 Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой
- Тема 9 Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг
- Тема 10 Жизненный цикл услуги и сервисного продукта
- Тема 11 Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии на предприятиях питания
- Тема 12 Обслуживание в контактной зоне
- Тема 13 Проблемы качества и безопасности услуг общественного питания
- Тема 14 Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности
- Тема 15 Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности
- Тема 16 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятия

Методические указания к выполнению рефератов

Самостоятельная работа студентов направлена на расширение, углубление и усвоение курса «сервисная деятельность». Самостоятельные задания способствуют развитию у студентов интереса к научно-исследовательской работе. Студенты подбирают самостоятельно литературу. Для реферата необходимо переработать не менее 8 – 10 литературных источников основных и дополнительных по одной проблеме. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список используемой литературы. Объем работы должен быть не менее 10 – 12 листов печатного

текста. Данную работу студенты выполняют в течение семестра, оформляют ее и защищают на занятии.

Критерии оценивания:

Отлично: работа выполнялась самостоятельно; материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников; работа оформлена с соблюдением всех требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена на высоком и доступном уровне.

Хорошо: работа выполнялась самостоятельно; материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников; работа оформлена с незначительными отклонениями от требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена хорошо.

Удовлетворительно: работа выполнялась с помощью преподавателя; материал подобран в достаточном количестве; работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена удовлетворительно.

Неудовлетворительно: работа выполнялась с помощью преподавателя; материал подобран в недостаточном количестве; работа оформлена без соблюдения требований; защита проведена неудовлетворительно.

Образцы практических и ситуационных задач

Задача № 1.

Проведите оценку психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю (предприятие на выбор студента).

Задача № 2.

Проведите анализ психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю (предприятие на выбор студента).

Задача № 3.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

Задача № 4.

Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

Задача №5.

Разработайте эскиз коробочной упаковки для предприятия сервиса (предприятие на выбор студента).

Задача №6

Постройте и проведите анализ жизненного цикла комплексных обедов, оказываемых кафе и ресторанами г. Магнитогорска

Задача №7

Проведите анализ качества услуг общественного питания (на примере предприятия базы практики)

Задача №8

Составьте аттестационный лист на работника с целью выявления личных и профессиональных навыков. Сделайте комментарий аттестационного листа.

Задача №9

Составьте анкету для работника организации, которая выявила бы личные и профессиональные навыки работников.

Анкета должна содержать вопросы (не менее 15) и предположительные ответы на них. Заполните анкету.

Примеры практических заданий

Задание № 1

1 Подготовить барную стойку к работе:

2 Проверить правильность расстановки напитков на витрине;

- 3 Ознакомиться с расположением оборудования и правилами его эксплуатации.
- 4 Ознакомиться с инвентарем и самостоятельно распределить его на рабочем месте бармена.
- 5 Рассортировать стеклянную посуду и развесить по видам в сушилке, подготовить посуду для работы и расположить с левой стороны в нужном порядке.
- 6 Расположить бутылки с напитками на стойке.
- 7 Проверить по пунктам готовность бара к работе.
- 8 Изучить посуду и инвентарь бара, заполнить таблицу «Инвентарь, посуда бара».

Таблица 1

Наименование посуды, инвентаря	Емкость	Назначение
Снифтер		Для подачи коньяка, бренди
и т.д.		

Задание № 1

Приготовить горячий пунш с фруктами:

- подготовить инвентарь и посуду;
- промыть фрукты холодной водой (апельсины, яблоки, сушеный инжир);
- удалить кожуру и семечки, измельчить;
- поместить в кастрюлю;
- засыпать сахаром, добавить гвоздику и корицу;
- залить красным вином так, чтобы покрыть фрукты;
- нагревать кастрюлю на слабом огне;
- перемешивать смесь деревянной ложкой до полного растворения сахара;
- довести смесь до кипения;
- на слабом огне проварить еще 5-7 минут;
- снять кастрюлю с огня, накрыть крышкой и дать настояться напитку в течение 10 минут;
- процедить напиток через сито в большую миску, удалить гущу;
- долить ликер и вино;
- довести до слабого кипения;
- украсить бокал кусочками лимона и апельсина;
- вылить пунш и сразу же подать.

Задание № 3

Приготовить теплый густой напиток из вина и специй – пунш «Пряный»:

- поместить в кастрюлю гвоздику, корицу и цедру лимона;
- залить водой и варить на небольшом огне в течение 30 минут, затем охладить;
- отделить желток от белка и поместить в большую миску (белки не использовать);
- в миску добавить сахар;
- взбить смесь до образования однородной пышной массы;
- перемешать массу, вливать белое вино;
- процедить отвар из специй через сито;
- выбросить гущу из сита;
- отвар влить в миску с взбитыми желтками;
- миску поместить на водяную баню;
- непрерывно помешивая жидкость деревянной ложкой, проварить до загустения;
- напиток разлить в чашки для пунша и подать горячим.

Вопросы к контрольным работам

Вариант 1

- 1 Характеристика прогрессивных форма обслуживания.
- 2 Маркетинг и реклама ресторана.
- 3 Профессиональная этика официантов, барменов.

Вариант 2

- 1 Культура сервиса. Культура обслуживания.
- 2 Характеристика метода обслуживания барменом.
- 3 Эстетика. Области эстетической деятельности в предприятиях питания

Вариант 3

- 1 Психология процесса обслуживания.
- 2 Характеристика бара как типа предприятия питания.
- 3 Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей, требования к качеству.

Вариант 4

- 1 Этикет. Правила этикета.
- 2 Ассортимент посуды и инвентаря баров.
- 3 Обслуживание как процесс общения.

Контрольные вопросы

- 1 Роль сферы услуг в экономике страны
- 2 Качество услуги с позиции потребителя
- 3 Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
- 4 Сервисная деятельность и потребности человека.
- 5 Служба сервиса и ее функции
- 6 Место и роль общения участников сервисной деятельности;
- 7 Организация обслуживания потребителей;
- 8 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
- 9 Категории потребителей, особенности обслуживания;
- 10 Инновационные технологии в сервисе.
- 11 Информационный сервис.
- 12 Теория организации обслуживания.
- 13 Сервисная деятельность и потребности человека.
- 14 Служба сервиса и ее функции.
- 15 Виды сервисной деятельности.
- 16 Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы
- 17 Виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей,
- 18 Характеристику подготовительного, завершающего этапов обслуживания,

Приложение 2

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за семестр и проводится в форме зачета.

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-2 Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продуктов питания из растительного сырья на автоматизированных технологических линиях		
ПК-2.1:	Осуществляет входной технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и продуктов питания из растительного сырья для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства	Перечень теоретических вопросов к зачету: Особенности рынка услуг. Структура услуг. Услуги предприятий общественного питания, классификация, Характеристика основных услуг предприятий питания Характеристика дополнительных услуг предприятий питания. Характеристика прогрессивных форма обслуживания. Культура сервиса. Культура обслуживания. Психология процесса обслуживания. Характеристика ресторана как типа предприятия питания, виды ресторанов. Особенности работы ресторана. Характеристика методов обслуживания официантами. Характеристика метода обслуживания барменом. Классификация форм обслуживания, их характеристика. Маркетинг и реклама ресторана. Характеристика бара как типа предприятия питания. Особенности работы баров. Процесс обслуживания потребителей в барах. Организация рабочего места бармена. Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей, требования к качеству. Эстетика. Области эстетической деятельности в предприятиях питания. Профессиональная этика официантов, барменов. Эстетическая культура работников предприятий питания. Эстетические требования к продукции общественного питания. Этикет. Правила этикета. Организация работы в винном баре. Ассортимент посуды и инвентаря баров. Ассортимент, рецептура, приготовление некоторых коктейлей. Обслуживание как процесс общения.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства									
		Этикет обслуживания посетителей. Требования этикета к проведению протокольных мероприятий. Примерные вопросы тестовых заданий: 1. Дополните перечень особенностей услуг: - неосязаемость; - услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит; -; -; - 2. Название «HoReCa» происходит от первых двух букв в словах Hotel, Restaurant, Cafe/Catering, что в переводе означает.... 3. Укажите посуду для подачи горячих напитков: а) бокал харикейн; б) бокал айриш-кофе; в) рюмка пуус кафе; г) бокал мартини. 4. Заполните пропуски в таблице: <table border="1" data-bbox="667 952 1396 1214"> <tr> <td data-bbox="667 952 917 1061">Для подачи крепленного вина</td><td data-bbox="917 952 1149 1061">2) Для подачи</td><td data-bbox="1149 952 1396 1061">Для подачи коньяка</td></tr> <tr> <td data-bbox="667 1061 917 1171">Мадерная рюмка</td><td data-bbox="917 1061 1149 1171">Пони</td><td data-bbox="1149 1061 1396 1171">Коньячный бокал, бренди-глас</td></tr> <tr> <td data-bbox="667 1171 917 1214">1).</td><td data-bbox="917 1171 1149 1214">Кординал</td><td data-bbox="1149 1171 1396 1214">3).</td></tr> </table> 5. Укажите инструмент, который используют для того, чтобы потолочь какой-либо ингредиент, например, мяту: а) кремер; б) мадлер; в) сифон. 6. Закончите предложение. Существует три стиля приготовления коктейлей: классический, флейринг ,..... 7. Вставьте пропущенные цифры. Коктейли классифицируют по исходному объему на короткие (до ... мл), средние (до ... мл), длинные (свыше ... мл), групповые (от ... мл). 8. Расположите последовательно операции подготовительного этапа: 1) протирание столов, сервантов, барной стойки; 2) личная подготовка официантов к обслуживанию; 3) ежедневная уборка торговых помещений; 4) получение и подготовка посуды, приборов, столового белья; 5) расстановка мебели;	Для подачи крепленного вина	2) Для подачи	Для подачи коньяка	Мадерная рюмка	Пони	Коньячный бокал, бренди-глас	1).	Кординал	3).
Для подачи крепленного вина	2) Для подачи	Для подачи коньяка									
Мадерная рюмка	Пони	Коньячный бокал, бренди-глас									
1).	Кординал	3).									

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства																
		6) проведение предварительной сервировки столов. 9. Расположите последовательно операции накрытия столешницы стола: а) мальтон; б) скатерть; в) наперон.																
ПК-2.2:	Внедряет системы управления качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продуктов питания из растительного сырья на автоматизированных технологических линиях в целях обеспечения требований технических регламентов соответствующим видам пищевой продукции	Примерные практические задания для экзамена: 1. Определите крепость коктейля «Голубая лагуна», состав: водка – 60 г (40%), нейтральная газированная вода – 200 г, ликер Кюрасао (30%) – 15г. 2. Определить крепость коктейля "Российский флаг", состав: сироп Гренадин (30%)– 20г, Сироп Блю Кюрасау (30%) – 20г, водка (40%) – 20г. 3. Определить крепость коктейля «Водка-мартини», состав: вода (40%) – 75г, мартини (18%) – 15г, лед – 150г, оливки зеленые консервированные – 9г.																
ПК-2.3:	Разрабатывает мероприятия по предупреждению и устранению причин брака продукции на основе данных технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продуктов питания из растительного сырья	Примерные ситуационные задания для экзамена: Напишите формулу смешанного напитка. Разработайте фрагмент чек-листа аудита на соответствие стандартам обслуживания Дата проверки _____ <table><tr><th>Элемент проверки</th><th>Да/нет +/-</th></tr><tr><td>Подготовка рабочего места официанта</td><td></td></tr><tr><td>Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов</td><td></td></tr><tr><td>Есть запас чистой столовой посуды</td><td></td></tr><tr><td>Есть запас чистой столовых приборов</td><td></td></tr><tr><td>Есть запас чистой столового белья</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> 2 Приготовить и подготовить инструкционные и технологические карты на изготавливаемые коктейли. 1 Чайный пунш Апельсины – 200г, малина – 50г, листья мяты – 10г, горячий чай – 300мл, вино красное – 300мл, ликер апельсиновый – 100г. 2 Пунш «Бодрящий»	Элемент проверки	Да/нет +/-	Подготовка рабочего места официанта		Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов		Есть запас чистой столовой посуды		Есть запас чистой столовых приборов		Есть запас чистой столового белья					
Элемент проверки	Да/нет +/-																	
Подготовка рабочего места официанта																		
Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов																		
Есть запас чистой столовой посуды																		
Есть запас чистой столовых приборов																		
Есть запас чистой столового белья																		

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		Персики – 200г, малина – 50г, шампанское – 400г, ликер – 100г, лед. 3 Горячий пунш с фруктами Гвоздика – 6 шт., корица – 2 шт., цедра лимона – 1 шт., апельсины – 200г, яблоки – 150г, инжир – 70г, сахар – 100г. 4 Пунш «Пряный» Корица – 2г, гвоздика – 1г, цедра лимона – 1шт., вино белое сухое – 350г, желток – 3шт., ликер малиновый – 150г, ванилин – 1г. 5 Пунш «Медовый апельсин» Мед – 30г, сок апельсиновый – 200г, ликер апельсиновый – 50г, вино белое – 300г, гвоздика – 2г. 6 Глинтвейн «Лотос рая» Вино – 600г, ром – 300г, мед – 230г, сироп – 400г, гвоздика – 20г, кардамон – 15г, корица – 1 палочка, мускатный орех – 1шт. 7 Винный глинтвейн Вино красное – 200г, коньяк – 130г, ликер – 70г, мед – 200г, сахар – 100г, гвоздика – 9шт., кардамон – 9шт., мускатный орех – 1/2шт., вода – 200г. 8 Кофейный грог Ром – 30г, коньяк – 60г, кофе – 300г, корица – 1 палочка, гвоздика – 3шт., яйцо – 1шт.

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета.

Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке обучающимся учебного материала дисциплины с учетом учебников, учебных пособий, лекционных и практических занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Студент дает ответы на вопросы после предварительной подготовки, а также предоставляется право давать ответы на вопросы без подготовки по его желанию.

Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос.

Критерии оценки:

- **«зачтено»** - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания учебного материала по теме, знает сущность дисциплины. При этом студент логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы. Дополнительным условием получения оценки могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы, систематическая активная работа на практических занятиях.

- **«не зачтено»** - выставляется при условии, если студент владеет отрывочными знаниями о сущности дисциплины, дает неполные ответы на вопросы из основной литературы, рекомендованной к курсу, не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем