

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484076a8cbb7c509e9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
протоколом кафедры

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель



Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Техника и организация ресторанного сервиса
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанная деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Радыгина Евгения Геннадьевна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №515)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» входит в цикл профессиональных дисциплин и основывается на знаниях студентами-бакалаврами специфики индустрии питания и развлечений. Целью дисциплины является формирование у бакалавров базовых теоретических знаний и практических навыков в области современных форм и методов организации производства конкурентоспособной продукции и услуг с учетом спроса потребителей предприятиями питания. Также формирование у студентов теоретических знаний, приобретение практических навыков и умений в области разработки услуг ресторанного сервиса и по технологии производства и реализации ресторанной продукции, организации потребления продукции и обслуживания, организации банкетов, приемов, проведения встреч.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 7						
Экзамен, Курсовая работа	216	60	20	40	156	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: Принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. Уметь: Обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. Иметь навыки: Организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы питания на основе современных технологий. Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-2 Знать: Методы контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания. Уметь: Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания. Иметь навыки: Выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		216					
Тема 1.	Введение. Цели и задачи курса, структура курса	3	1			2	
Тема 2.	Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса.	9	1		2	6	
Тема 3.	Современное состояние и основы направления организации питания населения.	16	2		4	10	
Тема 4.	Материально-техническая база предприятия питания	20	2		6	12	
Тема 5.	Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками	13	1		2	10	
Тема 6.	Организация производства и реализации продукции на предприятии.	16	2		2	12	
Тема 7.	Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала	16	2		2	12	
Тема 8.	Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг.	15	1		2	12	
Тема 9.	Управление качеством услуг и характеристика процесса	16	2		2	12	
Тема 10.	Информационное обеспечение процесса обслуживания	17	1		4	12	
Тема 11.	Организация обслуживания гостей на предприятиях питания	17	1		4	12	

Тема 12.	Организация обслуживания приемов и банкетов.	15	1		2	12	
Тема 13.	Специальные виды услуг и форма обслуживания	15	1		2	12	
Тема 14.	Организация социально-ориентированного питания	13	1		2	10	
Тема 15.	Организация труда персонала	15	1		4	10	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-15	Опрос (приложение 4)	Опрос по основным вопросам темы	по 5-балльной шкале
Тема 4, 12, 14	Доклад (приложение 4)	Предлагается приготовить презентацию с учетом требований к публичному выступлению, четкости, краткости и визуальной привлекательности. Оценивается умение преподнести кратко большой объем информации по теме, привлечь внимание к проблеме, выделить наиболее значимые вопросы, сформулировать актуальность, цель, задачи.	по 5-балльной шкале
Тема 6, 10	Эссе (приложение 4)	Темы эссе предлагаются на выбор. Оценивается умение письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	по 5-балльной шкале
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
7 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (приложение 5)	Билет включает 3 теоретических вопроса	по 5-балльной шкале
7 семестр (КР)	Курсовая работа (приложение 7)	Необходимо написать курсовую работу по выбранным темам (приложение 3)	по 5-балльной шкале

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса

Сфера услуг как быстрорастущая и перспективная отрасль экономики. Роль специалиста по сервису. Цели, задачи, значение курса в подготовке специалистов высшего профессионального образования. Структура дисциплины. Предмет – производственная и обслуживающая деятельность персонала. Методы изучения дисциплины: традиционный, системный, ситуационный. Объект и субъект дисциплины. Средства производства и обслуживания. Организация производства и обслуживания.

Межпредметные связи с другими дисциплинами. Организационные формы проведения занятий.

Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса.

Понятие индустрии гостеприимства как индустрии ощущений и сервиса за вознаграждение. Характеристика ресторанного бизнеса как интегрированной сферы предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в сервисных услугах. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов предприятий питания (кабак, харчевня, чайная, трактир).

Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса. Наличие концепции ресторана. Ресторанный бизнес и профессионализм. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Планирование и размещение сети предприятий питания. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса

Тема 3. Современное состояние и основы направления организации питания населения.

Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Особенности рынка услуг. Социально-экономическое значение предприятий, оказывающих услуги питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в Российской Федерации.

Основные черты предприятия. Классификация предприятий общественного питания, классификационные признаки (обслуживаемый контингент, выполняемые функции, уровень обслуживания и комфорта, ассортимент выпускаемой продукции, мощность, методы обслуживания). Особенности производственной деятельности предприятий общественного питания.

Особенности создания ресторанных цепей и независимых ресторанов. Организация питания различных контингентов питающихся (школьников, студентов, работающих на промышленных предприятиях, в офисах). Организация рационального питания. Концепция развития внутренней торговли товарами народного потребления (приоритетное развитие общедоступной сети). Планирование и рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на размещение предприятий

Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания

Характеристика и состав помещений. Столовая посуда, приборы, белье. Назначение и основные направления развития материально-технической базы предприятия.

Производственно-торговая структура предприятия. Характеристика и состав помещений (складские, производственные, административно-бытовые, технические).

Современные направления в техническом оснащении производственных помещений. Оснащение предприятий оборудованием в зависимости от типа и мощности. Ориентация на универсальное оборудование. Нормы оснащения доготовочных предприятий торгово-технологическим оборудованием.

Оборудование торговых помещений (обеденные и банкетные столы, серванты, барные стойки, оборудование для «шведского» стола.). Столовая посуда, приборы. Белье (виды и характеристика).

Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды инвентаря

Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками

Роль и задачи организации снабжения. Источники и виды снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров. Централизованное и децентрализованное снабжение. Способы доставки продовольствия и материально-технических средств. Складская и транзитная форма снабжения. Логистический подход к организации снабжения.

Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений. Организация складских операций: приемка, хранение, отпуск сырья, полуфабрикатов, МТС. Документальное оформление. Классификация и виды тары. Современное товарооборудование. Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Организация экспедиционно-диспетчерских служб.

Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии.

Сущность и содержание организации производства. Принципы, методы (поточный, партионный, единичный) и формы организации производства (концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование). Характеристика производственного процесса. Виды, типы и структура производства. Характеристика и целесообразность цеховой и бесцеховой структур производства.

Требования к производственным помещениям. Оперативное планирование производства. Организация производства полуфабрикатов, готовой продукции, мучных кондитерских изделий. Организация реализации готовой продукции. Типы раздат при различных методах обслуживания. Контроль качества выпускаемой продукции

Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала

Понятие и задачи рациональной (научной) организации труда (НОТ). Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда, рациональная организация рабочих мест, совершенствование приемов и методов труда, условия труда, дисциплина труда, подготовка и повышение квалификации кадров. Режим труда и отдыха на предприятии. Преимущества и недостатки различных графиков выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Сущность и роль нормирования труда. Виды норм труда: нормы времени выработки, обслуживания, управления. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). Организация работы по нормированию труда на предприятии. Составление карты организации труда.

Аттестация рабочих мест. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий ресторанного сервиса. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала

Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг.

Понятие и задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса. Стимулирование сбыта продукции и услуг. Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое).

Прогрессивные формы обслуживания. Шведский стол; школ-экспресс; бизнес-ланч; воскресный бранч. презентация кафе-брейк. пепинский стол. линер. линер и другие.

Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания.

Общественное питание – как отрасль сферы обслуживания. Система услуг (видимые и невидимые услуги для гостя). Услуга общественного питания. Классификация услуг общественного питания в соответствии с ГОСТ Р. Правила оказания услуг. Действие Федерального Закона «О защите прав потребителей». Выбор альтернативных видов продукции и услуг. Управление качеством услуг. Методы контроля качества услуг предприятий питания.

Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Средства информации об услугах общественного питания: общие (реклама, маркировка товаров, технические документы); специфичные (меню, карта вин, карта коктейлей, кофейная (чайная) карта, консультации персонала).

Понятие и виды меню. Меню со свободным выбором блюд, меню дневного рациона, комплексное меню, диетическое меню, детское меню, меню бизнес-ланча, банкетное меню, меню тематических мероприятий. Виды меню при обслуживании иностранных гостей. Назначение и принципы составления меню. Меню как средство рекламы. Диагностика меню. Правила составления карты вин и карты коктейлей ресторана.

Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях питания

Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания. Методы, формы и виды обслуживания (Самообслуживание, обслуживание официантами, барменами, комбинированное обслуживание). Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания.

Подготовка ресторана к обслуживанию. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья. Общие правила сервировки стола. Предварительная и исполнительская сервировка. Использование композиции цветов при сервировке стола.

Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Рекомендации по выбору и подаче вин. Передача заказа на производство. Основные методы и правила подачи блюд. Виды сервиса при подаче блюд (французский, английский, немецкий, американский, русский). Расчет с потребителями (наличный расчет, безналичный расчет, расчет по кредитным картам, чековым книжкам, расчеты в иностранной валюте). Уборка со стола и замена использованной посуды. Правила подачи табачных изделий. Подача продукции бара. Правила этикета и нормы поведения за столом. Требования к приему гостей. Организация музыкального обслуживания.

Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.

Виды приемов и банкетов. Роль менеджера в организации банкетной службы.

Дипломатические приемы. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет коктейль. Банкет-чай. Комбинированный банкет. Тематические банкеты. Банкет вне предприятия.

Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению банкета. Требования к обслуживающему персоналу.

Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания

Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, фестивалей. Обслуживание в гостиницах. Услуги по организации обслуживания иностранных гостей (услуги питания в ресторанах, барах, кафе и в пути следования). Обслуживание спортсменов.

Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Организация обслуживания тематических мероприятий. Обслуживание по типу «шведский стол». Обслуживание пассажиров в пути следования. Организация выездного обслуживания. Виды кейтеринга (в помещении, вне предприятия, социальный, разъездной).

Современные виды услуг и формы обслуживания (зал-экспресс, кофе-брейк, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный ланч, презентация, коктейль-пати).

Тема 14. Организация социально-ориентированного питания

Принципы рационального питания населения. Новые концепции питания (раздельное питание, вегетарианство, лечебное голодание). Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Организация обслуживания по месту работы и учебы. Обслуживание социально-незащищенных групп населения.

Тема 15. Организация труда персонала

Особенности труда работников торгового сервиса. Режим труда и отдыха. Нормативная база. Требования к персоналу. Разработка должностной инструкции. Технологии работы с персоналом ресторана. Технология тренинга для повышения качества обслуживания. Сервисные технологии организации банкетов и приемов.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса.

Форма проведения – дискуссия.

1.1. Понятие индустрии гостеприимства. Характеристика ресторанного бизнеса.

1.2. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов питания.

1.3. Современное состояние и перспектива развития ресторанного бизнеса. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Типы ресторанов.

Тема 3. Современное состояние и основы направления организации питания населения.

Форма проведения – дискуссия

2.1. Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Социально-экономическое значение предприятий питания.

2.2. Задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Особенности торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания. Планирование и размещение сети предприятий.

2.3. Классификация и характеристика основных типов предприятий общественного питания. Планирование и размещение сети предприятий.

2.4. Состояние и перспективы развития предприятий быстрого обслуживания.

2.5. Сетевые предприятия питания. Концепция предприятия.

Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

3.1. Значение и основные направления развития материально-технической базы предприятия. Характеристика и состав помещений.

3.2. Оборудование торговых помещений. Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.

Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками

4.1. Роль и задачи организации снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров.

4.2. Способы доставки продовольственного и материально-технического снабжения. Виды и формы снабжения. Логистический подход к организации снабжения.

4.3. Назначение и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений.

4.4. Роль и задачи организации снабжения. Организация складских операций (приемка, хранение, отпуск). Документальное оформление.

4.5. Классификация и виды тары. Современное тарооборудование. Механизация погрузочно-разгрузочных работ.

4.6. Рациональная организация транспортно-экспедиционных операций. Виды маршрутов. Организация централизованной доставки товаров.

Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии.

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

5.1. Сущность и содержание организации производства. Торгово-производственная структура производства. Виды, типы, структура производства.

5.2. Организация производства и труда в заготовочных цехах.

5.3. Организация производства и труда в доготовочных цехах.

5.4. Организация производства и труда в специализированных цехах.

5.5. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач. Контроль качества выпускаемой продукции.

Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала

Форма организации – «круглый стол»

6.1. Понятие и задачи рациональной организации труда. Направления НОТ.

6.2. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж).

6.3. Требования к производственному и обслуживающему персоналу. Аттестация рабочих мест.

Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг.

Форма организации – диспут.

7.1. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса.

7.2. Сущность, задачи и основные черты рекламы. Классификация средств рекламы. Зарубежный опыт рекламы.

7.3. Современные средства продвижения ресторана на рынок потребительских услуг.

Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания.

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

8.1. Услуги общественного питания. Требования к услугам. Правила оказания услуг.

8.2. Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания. Методы, формы и виды обслуживания.

8.3. Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания.

Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Форма проведения – дискуссия.

9.1. Средства информации об услугах общественного питания. Управление качеством обслуживания.

9.2. Понятие и виды меню. Характеристика различных видов меню.

9.3. Оперативное планирование производства. Порядок разработки плана меню.

9.4. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Диагностика меню.

9.5. Средства информации об услугах общественного питания. Правила составления карты вин и карты коктейлей.

Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях питания

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

1. Характеристика предприятия питания. Подготовка заведения к обслуживанию. Виды и правила сервировки стола.

2. Характеристика процесса обслуживания. Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания.

3. Культура потребления и подачи алкогольных напитков

4. Организация процесса обслуживания. Виды сервиса при подаче блюд.

5. Правила этикета и нормы поведения за столом. Типы гостей. Особенности и рекомендации по приему гостей.

<p>Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.</p> <p>Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов</p> <p>11.1. Виды приемов. Роль менеджера в организации банкетной службы.</p> <p>11.2. Виды банкетов. Роль менеджера в организации банкетной службы.</p> <p>11.3. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению банкета. Банкет-фуршет.</p>
<p>Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания</p> <p>Форма организации – дискуссия.</p> <p>12.1. Услуги по организации питания участников конференций, семинаров, фестивалей</p> <p>12.2. Особенности организации питания в гостиницах</p> <p>12.3. Организация питания иностранных гостей</p> <p>12.4. Организация обслуживания гостей на высшем уровне</p> <p>12.5. Организация выездного обслуживания. Виды и характеристика кейтеринга</p> <p>12.6. Особенности предоставления услуг в пути следования и местах массового отдыха.</p>
<p>Тема 14. Организация социально-ориентированного питания</p> <p>Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов</p> <p>13.1. Принципы рационального питания населения. Новые концепции питания</p> <p>13.2 Особенности организации питания детей дошкольного и школьного возраста</p> <p>13.2. Организация питания по месту работы и учебы</p>
<p>Тема 15. Организация труда персонала</p> <p>Разработка должностной инструкции для персонала</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса</p> <p>Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и <u>дополнительных источников</u></p>
<p>Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса.</p> <p>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;</p> <p><u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 3. Современное состояние и основы направления организации питания населения.</p> <p>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;</p> <p><u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания</p> <p>1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;</p> <p><u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками</p> <p>Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;</p> <p><u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии.</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;</p> <p><u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>

<p>Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; <u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг.</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; <u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания.</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций <u>3. Подготовка и написание эссе</u></p>
<p>Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; <u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях питания</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; <u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; <u>2. Подготовка докладов и презентаций</u></p>
<p>Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций</p>
<p>Тема 14. Организация социально-ориентированного питания</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций <u>3. Написание эссе</u></p>
<p>Тема 15. Организация труда персонала</p> <p>1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусматривается

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Усов В. В.. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы начального профессионального образования. - Москва: Академия, 2014. - 432 с.

2. Федцов В. Г.. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=430602>

3. Зайко Г. М., Джум Т. А.. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 560 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=389895>

4. Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р., Васюкова А. Т.. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]:учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Технология продукции и организация общественного питания". - Москва: Дашков и К°, 2017. - 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=512131>

5. Джум Т. А., Зайко Г. М.. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания" и 100100.62 "Сервис". - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=504888>

6. Быстров С. А.. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания», 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.01 «Сервис» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=927093>

7. Быстров С. А.. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания», 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.01 «Сервис» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 536 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=999911>

8. Милл Р. К.. Управление рестораном [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управление персоналом". - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 535 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1028831znanium.com>

9. Кабушкин Н. И.. Менеджмент гостиниц и ресторанов:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации". - Москва: КноРус, 2019. - 413 с.

10. Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р., Васюкова А. Т.. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания:учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Технология продукции и организация общественного питания". - Москва: Дашков и К°, 2019. - 416 с.

Дополнительная литература:

1. Назаров О. В.. Как "раскрутить" ресторан:учебное пособие. - Москва: Ресторанные ведомости, 2003. - 173 с., [8] вкл. л. цв. ил.

2. Райс В.. Разработка меню ресторана:производственно-практическое издание. - Москва: [Креатив Холдинг], 2006. - 91 с.

3. Райс В.. Управление ценами меню:производственно-практическое издание. - Москва: [Креатив Холдинг], 2006. - 91 с.

4. Калашников А. Ю.. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания:производственно-практическое издание. - Москва: Проспект, 2006. - 379 с.

5. Оробейко Е. С., Шредер Н. Г.. Организация обслуживания: рестораны и бары:учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100106 "Организация обслуживания в общественном питании". - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006. - 319 с.

6. Бондаренко Г. А.. Менеджмент гостиниц и ресторанов:учебное пособие. - Москва: Новое знание, 2006. - 364 с.

7. Калашников А. Ю.. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания:производственно-практическое издание. - Москва: Проспект, 2008. - 379 с.

8. Катсигрис К., Томас К., Прокофьев С. В.. Учебник ресторатора:проектирование, оборудование, дизайн. - [Москва]: Ресторанные ведомости, 2008. - 557 с.

9. Жилкова Ю. В., Макаренко З. В., Насырова Л. А., Шариков В. И.. Организация ресторанного бизнеса:учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм". - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. - 188 с.

10. Чаблин Б. В., Евдокимов И. А.. Оборудование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 695 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430950>

11. Любецкая Т. Р.. Барное дело: учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы высшего образования по направлению подготовки "Технология продукции и организация общественного питания" (уровень бакалавриата). - Москва: Дашков и К°, 2019. - 179, [1] с.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.