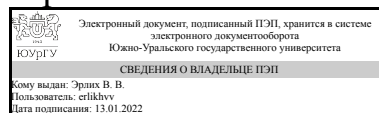


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



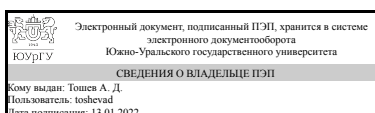
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.10 Технология работы службы питания и напитков
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

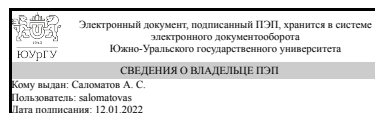
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

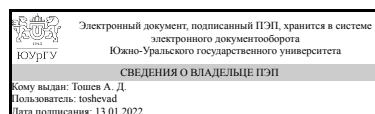
Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины является ознакомление студента с нормативно-технической документацией, регламентирующей правила разработки и внедрения стандартов обслуживания в ресторане. Задачи: - развитие теоретических положений об услуге общественного питания как потребительской стоимости и выявление закономерностей, связанных с продвижением услуги на рынке и удовлетворением потребностей населения; - разработка научных принципов и правил классификации услуги общественного питания, способствующих внедрению компьютеризации в процессы управления ассортиментом и качеством услуг и совершенствованию информационного обеспечения; - участие в разработке критериев качества услуги общественного питания, которые закладываются в нормативно-технические документы на услуги; - изучение порядка обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях различных типов и классов; - исследование современных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания; - использование данных передового отечественного и зарубежного опыта по организации обслуживания в ресторанах, барах и кафе, публикуемые в отечественных и зарубежных газетах и журналах.

Краткое содержание дисциплины

Методика преподавания предмета строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, докладов, составлению схем, созданию презентаций, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда. С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачет. Перечень вопросов контрольно-измерительных тестов охватывает содержание изученного программного материала, и позволяет сделать заключение об уровне его усвоения студентами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| ПК-4 ПК-4 Способен владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания | Знает: технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; Умеет: осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов |

| | |
|---|---|
| | <p>подачи блюд и напитков в организациях службы питания</p> <p>Имеет практический опыт: организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами предприятия; оценки и контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> |
| <p>ПК-5 Способен владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания</p> | <p>Знает: технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания;</p> <p>Умеет: осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания</p> <p>Имеет практический опыт: организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами предприятия; оценки и контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|--|---|
| <p>Организация предпринимательской деятельности, Управление персоналом, Деловое общение и основы теории коммуникации</p> | <p>Кулинарный и кондитерский дизайн, Проектирование и дизайн предприятий ресторанного бизнеса, Разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания, История ресторанного дизайна, Организация питания в центрах досуга, гостиничных и ресторанных комплексах, Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)</p> |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|---|---|
| <p>Деловое общение и основы теории коммуникации</p> | <p>Знает: Основы планирования сервиса, основы планирования сервиса Умеет: Составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей,</p> |

| | |
|--|---|
| | составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: Навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса, навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса |
| Организация предпринимательской деятельности | Знает: правовые аспекты предпринимательской деятельности Умеет: применять на практике полученные знания при организации предпринимательской деятельности на предприятиях сервиса Имеет практический опыт: в планировании хозяйственной деятельности в области сервиса |
| Управление персоналом | Знает: основные источники научно-технической информации; отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, требования к организации процесса сервиса Умеет: использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, проводить анализ требований потребителя; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов; Имеет практический опыт: навыками использования научнотехнической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами сбора, обработки и анализа информации для использования в практической деятельности, навыками организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|--|-------------|------------------------------------|--|
| | | Номер семестра | |
| | | 7 | |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 | |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 8 | 8 | |
| Лекции (Л) | 4 | 4 | |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 0 | 0 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | 4 | 4 | |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 59,75 | 59,75 | |
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | | |
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу) | 59,75 | 59.75 | |
| Консультации и промежуточная аттестация | 4,25 | 4,25 | |

| | | |
|--|---|-------|
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |
|--|---|-------|

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Общая характеристика стандартов обслуживания | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Этапы разработки стандартов обслуживания | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Этапы внедрения стандартов обслуживания | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1 | 0 | 0 | 1 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Общая характеристика стандартов обслуживания | 1 |
| 2 | 2 | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов | 1 |
| 3 | 3 | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане | 1 |
| 4 | 4 | Этапы разработки стандартов обслуживания | 1 |

5.2. Практические занятия, семинары

Не предусмотрены

5.3. Лабораторные работы

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание лабораторной работы | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 5 | 5 | Этапы внедрения стандартов обслуживания | 1 |
| 6 | 6 | Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1 |
| 7 | 7 | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов | 1 |
| 8 | 8 | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1 |

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|----------------|---|---------|--------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на | Семестр | Кол-во |
| | | | |

| | ресурс | | часов |
|---|---|---|-------|
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу) | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 7 | 59,75 |

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|--------------------------|-----------------------------------|-----|------------|---|------------------|
| 1 | 7 | Промежуточная аттестация | 1 | - | 100 | В соответствии с порядком начисления баллов | зачет |
| 2 | 7 | Текущий контроль | 2 | 1 | 100 | В соответствии с порядком начисления баллов | зачет |

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Оценочные материалы

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | |
|-------------|--|------|---|
| | | 1 | 2 |
| ПК-4 | Знает: технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; | | + |
| ПК-4 | Умеет: осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания | | + |
| ПК-4 | Имеет практический опыт: организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами предприятия; оценки и контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания | | + |
| ПК-5 | Знает: технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; НТД регламентирующие работу | + | |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | службы питания; | | |
| ПК-5 | Умеет: осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания | + | |
| ПК-5 | Имеет практический опыт: организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами предприятия; оценки и контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания | + | |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2002-2015
2. Алкогольная продукция. Ликероводочные изделия, коньяк и коньячные спирты: Утв. до 01.03.05 г. Сб. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2005. - 231 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|---------------------|---|---|
| 1 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: |

| | | | |
|---|---------------------------|---|--|
| | | | 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181586 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено