

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:27:32

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Начальник**

**учебно-методического управления**

**Платонова Т.К.**

**«25» июня 2024 г.**

**Рабочая программа дисциплины**  
**Управление предприятиями общественного питания**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2021 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА          Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	159	159	159	159
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Комарова С.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающегося теоретических знаний в сфере общественного питания и приобретение практических навыков по управлению предприятием общественного питания.
-----	--

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-2: Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства**

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

характерные особенности деятельности предприятий общественного питания, организацию производственно-технологических процессов и культуру сервиса в сфере общественного питания, способы и подходы в работе с клиентами в контактной зоне, принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий питания; стандарты и методы контроля качества предоставляемых услуг с учетом требований потребителя, методы оценки эффективности деятельности предприятий общественного питания (соотнесено с индикатором ПК 2.1)

**Уметь:**

разрабатывать и организовывать технологические процессы сервиса в сфере общественного питания, внедрять и расширять спектр дополнительных услуг, с учетом требований потребителей; организовывать и управлять обслуживанием в контактной зоне и предоставлять услуги с учетом запросов различных категорий потребителей с применением современных сервисных технологий, осуществлять контроль качества процессов и параметров технологических процессов сервиса, а также используемых ресурсов на предприятиях общественного питания. Использовать методики создания системы контроля предприятий питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению (соотнесено с индикатором ПК 2.2)

**Владеть:**

навыками организации и управления предприятием общественного питания, иметь опыт применения стандартных алгоритмов обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания, владеть навыками культуры обслуживания и взаимодействия с потребителями с целью удовлетворения их потребностей; способен использовать материально-техническую базу, применять технику и технологию предоставления услуг на предприятиях общественного питания и осуществлять контроль качества процессов оказания услуг с целью оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг (соотнесено с индикатором ПК 2.3)

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Раздел 1. «Основы планирования и организации работы ресторана»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема 1 "Услуги общественного питания и требования к ним" ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг. / Лек /	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5, Л2.6
1.2	Тема 2 ."Ресторан как предприятие общественного питания" История возникновения ресторанных услуг. Закономерности и современные тенденции развития зарубежной и отечественной ресторации. / Ср /	2	10	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.4, Л2.5, Л2.6
1.3	Тема 3 "Классификация ресторанов и требования предъявляемые к ним" Классификация ресторанов. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. / Ср /	2	10	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.4	Тема 4 "Определение концепции и месторасположения ресторана" Концепция ресторанный сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанный бизнеса. Бизнес- география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания / Лек /	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5
1.5	Тема 5 "Материально-технической базы ресторанов и баров в	2	14	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3,

	зависимости от класса и специализации" Состав помещений предприятия общественного питания. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Основные типы оборудования предприятий общественного питания. Торговые залы на предприятиях общественного питания. Мебель и принципы расстановки мебели в торговом зале. /Ср/				Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
1.6	Тема 6 "Материально-технической базы ресторанов и баров в зависимости от класса и специализации» Столовая посуда, приборы и белье. Их назначение и использование. Сервисировка стола /Ср/	2	12	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6
1.7	Самостоятельное изучение отдельных вопросов теоретического курса: 1. Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания 2. Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания 3. Специфика деятельности сервис-бара 4. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса 5. Оборудование залов современных предприятий общественного питания 6. Современные требования к ресторанной мебели 7. Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания 8. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда 9. Бокалы, фужеры и рюмки для вина 10. Бокалы, стаканы и кружки для пива 11. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре 12. Основной ассортимент посуды практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса 13. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса 14. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса 15. Приборы специального назначения, практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса 16. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. программы дисциплины. /Ср/	2	23	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6

## Раздел 2. «Организация процесса обслуживания в ресторане»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема 7 "Меню и информационное обеспечение процесса обслуживания" Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Виды меню. Правила и актуальные направления в разработке меню. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. /Пр/	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.2	Тема 8 " Трудовой коллектив ресторана и его структура" Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Основные категории работников ресторана, их права и обязанности. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. /Ср/	2	14	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.3	Тема 9 "Подготовка и процесс обслуживания гостей" Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями. Автоматизированные системы в ресторанном бизнесе: электронное меню, R-keeper, StoreHouse, Kitchen Display System. /Ср/	2	14	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.4	Тема 10 "Способы и методы ресторанного обслуживания" Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5

	Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг / Пр /				
2.5	Тема 11 "Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана" Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана. / Ср /	2	14	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.6	Тема 12 "Маркетинговая политика ресторана" Маркетинг ресторана, его основные функции. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия ресторана. / Ср /	2	14	ПК-2	Л1.2, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.4, Л2.5
2.7	Тема 13. «Стандарта и методы оценки качества обслуживания в ресторане» Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания. Разработка стандарта обслуживания для ресторана. Показатели качества обслуживания в ресторане. Методы оценки качества обслуживания в ресторане. / Лек /	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.8	Тема 13. «Стандарта и методы оценки качества обслуживания в ресторане» Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания. Разработка стандарта обслуживания для ресторана. Показатели качества обслуживания в ресторане. Методы оценки качества обслуживания в ресторане. / Пр /	2	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.2, Л2.3, Л2.5
2.9	Самостоятельное изучение отдельных вопросов теоретического курса: 1. «Рацион ежедневного питания человека». Методики расчета рациона ежедневного питания человека. Отличительные особенности предпочтений в еде, возрастных ограничений и ограничений по здоровью. 2. «Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания в гостинице» Санитарные правила и нормы, их значение в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания. Отличительные особенности санитарных правил и норм для ресторанов в отелях, гостиницах и гостевых домах. 3. "Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана" Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе Дизайн и техническая эстетика в ресторане. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы и анимация в ресторане. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice. программы дисциплины. / Ср /	2	34	ПК-2	Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6
2.10	/ Экзамен /	2	9	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------	----------	-------------------	----------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Волков Ю. Ф., Волков Ю. Ф.	Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов: сб. норматив. док.	Ростов н/Д: Феникс, 2007	30
Л1.2	Мишурина И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	32
Л1.3	Агамирова Е. В.	Управление персоналом в туризме и гостинично -ресторанном бизнесе: практикум	М.: Дашков и К, 2007	30
Л1.4	Главчева, С. И., Чердниченко, Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	<a href="https://www.iprbookshop.ru/44975.html">https://www.iprbookshop.ru/44975.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Роберт, Кристи	Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «социально-культурный сервис и туризм», «экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «менеджмент в сфере услуг», «управление персоналом»	Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81705.html">https://www.iprbookshop.ru/81705.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Родионова, Н. С., Сидельников, В. М., Попов, Е. С., Богомолов, А. В.	Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/86289.html">https://www.iprbookshop.ru/86289.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Солдатенков Д. В.	Ресторанный персонал : как избежать проблем	М.: ИД "Рестор. ведомости", 2005	30
Л2.2	Куянецв И. А.	Гостиничный и ресторанный бизнес: студенческая научная работа	Москва: Студенческая наука, 2012	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227773">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227773</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Главчева С. И., Чердниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229007">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229007</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Кацерикова, Н. В.	Ресторанное дело: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010	<a href="https://www.iprbookshop.ru/14389.html">https://www.iprbookshop.ru/14389.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Гордиенко М. В.	Основные аспекты ресторанного бизнеса: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575414">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575414</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д.	Как открыть ресторан: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575428">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575428</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ИСС "КонсультантПлюс"  
ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>  
Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>  
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>  
База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>  
Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

**5.4. Перечень программного обеспечения**

Операционная система РЕД ОС  
LibreOffice

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ПК-2:Способность осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства</b>			
3. характерные особенности деятельности предприятий общественного питания, организацию производственно-технологических процессов и культуру сервиса в сфере общественного питания, способы и подходы в работе с клиентами в контактной зоне, принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий питания; стандарты и методы контроля качества предоставляемых услуг с учетом требований потребителя, методы оценки эффективности деятельности предприятий общественного питания	Составляет обзор, поиск и сбор необходимой дополнительной информации и данных для ответов и выполнению практических заданий, решения кейсов, написанию реферата.	- глубокое и прочное усвоение программного материала, - полнота и содержательность ответа; - умение приводить примеры и отстаивать свою позицию	ВЗ– вопросы к экзамену (1-36) Р – реферат (1-25) КЗ – кейс-задача ИПЗ- индивидуальное практическое задание
У. разрабатывать и организовывать технологические процессы сервиса в сфере общественного питания,внедрять и расширять спектр дополнительные услуги,с учетом	уметь осуществлять отбор необходимой информации, данных и методов с целью управления и провидения анализа деятельности предприятия общественного питания	полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы на поставленные вопросы и задания,	ВЗ– вопросы к экзамену (1-36) Р – реферат (1-25) КЗ – кейс-задача ИПЗ- индивидуальное практическое задание

<p>требований потребителей;  организовывать и управлять обслуживанием в контактной зоне и предоставлять услуги с учетом запросов различных категорий потребителей с применением современных сервисных технологий, осуществлять контроль качества процессов и параметров технологических процессов сервиса, а также используемых ресурсов на предприятиях общественного питания.  Использовать методики создания системы контроля предприятий питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению</p>		<p>- умение приводить примеры и использовать при ответе дополнительные источники информации</p>	
<p>В навыками организации и управления предприятием общественного питания, иметь опыт применения стандартных алгоритмов обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания, владеть навыками культуры обслуживания и взаимодействия с потребителями с целью удовлетворения</p>	<p>демонстрировать навыки поиска и сбора информации с целью принятия решений по управлению и осуществлению контроля и оценки деятельности на предприятиях общественного питания</p>	<p>- самостоятельность и рациональность выбора данных для полноты и содержательности ответов;  - критически оценивать правильность и точность полученных результатов, умение отстаивать свою позицию</p>	<p>ВЗ– вопросы к экзамену (1-36)  Р – реферат (1-25)  КЗ – кейс-задача  ИПЗ- индивидуальное практическое задание</p>

их потребностей; способен использовать материально- техническую базу, применять технику и технологии предоставления услуг на предприятиях общественного питания и осуществлять контроль качества процессов оказания услуг с целью оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг			
---	--	--	--

#### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

**по дисциплине «Управление предприятиями общественного питания»**

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Общие требования к предприятиям (объектам) общественного питания.
3. Услуги общественного питания и их классификация.
4. Классификация ресторанов и баров.
5. Классификация ресторанов по французской системе Мишлен.
6. Санитарно-эпидемиологические нормы в индустрии питания.
7. Ресторанная концепция: понятие, содержание
8. Торговые помещения для обслуживания потребителей.
9. Оснащение помещений для обслуживания.
10. Технологический процесс на предприятиях общественного питания

11. Деятельность служб ресторана по организации питания.
12. Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.
13. Производственный персонал ресторана. Основные категории.
14. Требования к персоналу. Должностные обязанности.
15. Обслуживающий персонал. Основные категории. Требования к персоналу. Должностные обязанности.
16. Профессиональная этика работников ресторанный дела.
17. Столовые приборы. Виды, назначение, характеристика.
18. Столовая посуда: классификация, характеристика.
19. Подготовка обеденного зала к обслуживанию.
20. Правила обслуживания гостей ресторана.
21. Назначение и принципы составления меню. Виды меню.
22. Карты вин. Классификация вин, правила хранения и подачи.
23. Способы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
24. Столовый этикет. Жесты языком столовых приборов.
25. Виды банкетов. Организация и обслуживание банкетов.
26. Кейтеринг как способ обслуживания. Основные направления кейтеринга.
27. Инновационные подходы к обслуживанию гостей в ресторане.
28. Особенности организации питания в отеле.
29. Особенности организации питания на линиях авиаперевозок пассажиров.
30. Питание на борту корабля.
31. Особенности организации питания пассажиров железнодорожного транспорта
32. Изучение потребительского спроса в ресторанном сервисе.
33. Особенности рекламной кампании в ресторанном сервисе
34. Автоматизированные системы в ресторанном бизнесе: электронное меню, R-keeper, StoreHouse, Kitchen Display System.
35. Жалобы и конфликты в ресторане
36. Стандарты обслуживания иностранных туристов

#### **Критерии оценки:**

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

**Задание:** Необходимо найти в сети Интернет характеристику форматов предприятий общественного питания и описать их, а так же привести 2 примера предприятия общественного питания работающих в данных форматах (указать название).

1 Street food

2 Fast food

3 Food Court

4 Free flow

5 Fast Casual

6 Quick Service Restaurant

7 Casual Dining

8 Fine Dining

Найти дополнительные форматы (не менее 2-х) и описать их.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 10 баллов за задание:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнообразные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 6-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## **Индивидуальное практическое задание №2**

**Индивидуальное практическое задание:** Концептуальные предприятия.

**Цели:** изучить концептуальные предприятия питания

**Концептуальным** называют предприятие питания (ресторан, кафе или бар), в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. Идея концептуального ресторана включает выбор предпринимателем определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда.

**Ход работы:** Найти 5 интересных концептуальных ресторанов и заполнить таблицу «Примеры концептуальных предприятий питания».

**Таблица «Примеры концептуальных предприятий питания».**

Название ресторана, бара, кафе	Описание особенностей концепции
--------------------------------	---------------------------------

<p><b>ПРИМЕР:</b> Ресторан «Елки-Палки», «Печки-Лавочки»</p>	<p>Интерьеры залов и униформа персонала выполнены в русском стиле. Меню включает блюда русской кухни. В залах имеются салат-бары, стоимость которых заранее определена. Гость подходит к салат-бару один раз и берет любые понравившиеся ему закуски. В ресторане «Елки-палки» салат-бар выполнен в виде телеги. В трактире «Печки-лавочки» салат-бар называется «Угощение Бабы-Яги». Все работники трактира играют роли героев русских сказок. Например, кассир сидит в избушке на курьих ножках с надписью «Казна». Зал на 62 места стилизован под крестьянский двор. По выходным дням шведский стол накрывают специально для детей, чтобы они, играя, могли подбегать к столу и брать понравившиеся блюда. В эти дни на улице гостей встречают скоморохи. В зале с детьми занимаются организаторы детских игр, чтобы взрослые могли спокойно провести время. В трактире выступают фольклорные ансамбли</p>
<p>.....</p>	<p>.....</p>

### Критерии оценки:

Максимальное количество 10 баллов за задание:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 6-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## Индивидуальное практическое задание №3

### Индивидуальное практическое задание: «СОСТАВЛЕНИЕ МЕНЮ СО СВОБОДНЫМ ВЫБОРОМ БЛЮД»

**Ход работы:** Заполнить бланк меню со свободным выбором блюд

**Меню со свободным выбором блюд** применяют в ресторанах. В меню включают блюда от шеф-повара, фирменные блюда, холодные блюда и закуски, первые и вторые блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия.

Меню содержит следующую информацию: выход блюда (г), его наименование и цену. Для салатов и блюд, приготавливаемых вместе с гарниром и соусом, например, салат по-шопски, лобстер фаршированный; говядина запеченная по-монастырски, выход блюд указывают одной цифрой. Для блюд, отпускаемых с гарниром и соусом, выход указывают дробью (основной продукт, соус, гарнир). Для блюд, отпускаемых со сложным гарниром, указывают массу каждого вида гарнира.

В содержании меню выделяют следующие элементы: **заголовки, названия блюд и их описания.**

Заголовки включают категории: Блюда от шеф-повара или Блюда дня, Фирменные блюда, Холодные закуски, Горячие закуски, Супы, Горячие блюда и т.д.; подзаголовки (холодные рыбные, мясные, овощные, салаты и т.д.).

Название блюда может быть простым, включающим описание данного блюда, например, "Осетрина на вертеле с овощным гарниром", или сложным -- "Кальмары, фаршированные нежнейшими кусочками лосося, осетрины и соусом Бешамель".

Описания информируют потребителей о составе блюда и способах кулинарной обработки входящих в него продуктов, например, "Трезубец Нептуна" (свиная корейка на косточке, баранья корейка на косточке, филе вырезки говядины со сложным гарниром)

### Меню со свободным выбором блюд

#### Фирменные блюда

Наименование	Выход (г)	Цена(руб.)

\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (г)	Цена (руб.)

\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (г)	Цена (руб.)

\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (г)	Цена (руб.)

\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (мл)	Цена (руб.)

\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (мл)	Цена (руб.)


\_\_\_\_\_?

Наименование	Выход (мл)	Цена (руб.)

### Критерии оценки:

Максимальное количество 10 баллов за задание:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 9-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 6-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### Индивидуальное практическое задание №4

**Индивидуальное практическое задание:** «Методы и способы обслуживания.

Виды банкетов»

**Задание:** в таблице №1 представлены способы обслуживания в ресторане (способы подачи блюд), заполните таблицу.

ТАБЛИЦА №1

Способ	Охарактеризуйте способ подачи блюд	Особенности применение, достоинства, недостатки	Визуализация
Французский (обслуживание за столом)			
Английский (семейный)			
Русский			
Американский (порционный)			
Европейский			
Геридон			

- 1) **2. Задание:** в таблице №2 представлены виды банкетов в ресторане, заполните таблицу.

ТАБЛИЦА №2

Вид банкетов	Характер мероприятий (указать – официальный, неофициальный, деловой. Повод для проведения)	Размещение гостей	Особенности обслуживания
Банкет за столом с полным обслуживанием официантом			
Банкет за столом с частичным обслуживанием официантом			
Банкет-фуршет			
Банкет -коктейль			
Банкет-чай			
Комбинированный банкет			

### Критерии оценки:

Максимальное количество 20 баллов за задание:

- 20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 19-10 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 9-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### Кейс-задача

#### КЕЙС № 1

1. Выполнить ситуационную задачу
2. Ответить на контрольные вопросы

- Вам поступил заказ на проведение банкета-фуршета. На банкете будут присутствовать почетные гости.

#### По заданному меню:

1. рассчитать количество посуды и приборов индивидуального пользования; количество официантов для обслуживания;
2. указать стеклянную посуду, необходимую для сервировки;
3. сделать схему расположения столов в зале

Вариант	
Холодные закуски	Икра зернистая в валованах, осетрина заливная, ассорти мясное, огурцы свежие, колбаса московская.
Горячие закуски	Котлеты пожарские
Сладкие блюда	Пирожные в ассортименте

Горячие напитки	Кофе по-восточному
Винно-водочные и безалкогольные напитки	Водка, вино красное, вино белое, ликер, вода минеральная
Примечание: расстановка стеклянной посуды в два ряда, количество гостей 36 человек	

**При сервировке фуршетного стола на одного гостя в среднем приходится следующий комплект столовой посуды и приборов (шт.):**

- рюмки разные — 2 — 2,5;
- бокалы — 1;
- стаканы — 0,5;
- тарелки закусочные — 1,5 — 2;
- тарелки пирожковые (десертные) — 0,5;
- вилки закусочные — 1,5 — 2;
- ножи закусочные — 0,5 — 1;
- вилки десертные (вилки для пирожных) — 0,5;
- салфетки бумажные — 2.
- чайные пары - 1;
- кофейные пары - 1.

**Вопросы:**

1. Назначение банкета-фуршета?
2. Размещение тарелок, приборов и салфеток на фуршетном столе?
3. Продолжительность банкета-фуршета?
4. Блюда, закуски и напитки, входящие в меню?
5. Организация бара?

**КЕЙС № 2**

1. Выполнить ситуационную задачу
2. Ответить на контрольные вопросы  
Вам поступил заказ на проведение банкета-фуршета. На банкете будут присутствовать почетные гости.

**По заданному меню:**

1. рассчитать количество посуды и приборов индивидуального пользования; количество официантов для обслуживания;
2. указать стеклянную посуду, необходимую для сервировки;
3. сделать схему расположения столов в зале

**При сервировке фуршетного стола на одного гостя в среднем приходится следующий комплект столовой посуды и приборов (шт.):**

- рюмки разные — 2 — 2,5;
- бокалы — 1;
- стаканы — 0,5;
- тарелки закусочные — 1,5 — 2;
- тарелки пирожковые (десертные) — 0,5;
- вилки закусочные — 1,5 — 2;
- ножи закусочные — 0,5 — 1;
- вилки десертные (вилки для пирожных) — 0,5;
- салфетки бумажные — 2.
- чайные пары - 1;
- кофейные пары - 1.

**Вопросы:**

1. Преимущество банкета-фуршет по сравнению с банкетом за столом?
2. Расстановка столов на банкете - фуршет?
3. Отличие сервировки стола на фуршет от банкета за столом?
4. Виды сервировки стеклянной посудой
5. Тарелки и приборы, используемые при организации банкета-фуршет?

**КЕЙС № 3**

По заданному меню рассчитать:

- количество посуды и приборов индивидуального и общего пользования для проведения банкета-фуршет
- количество официантов для обслуживания
- выполнить схему расстановки стеклянной посуды

– Вариант	
– Холодные закуски	– Салат из крабов, салат «Столичный», язык отварной с хреном, говядина заливная, помидоры свежие, яйцо под майонезом, масло сливочное
– Горячие закуски	– Котлеты куриные
– Сладкие блюда	– Фрукты, пирожные
– Горячие напитки	– Чай с лимоном
– Винно-водочные и безалкогольные напитки	– Водка, вино портвейн, вино сухое белое, вода минеральная.
– Примечание: расстановка стеклянной посуды «елочкой», количество гостей 54 человека	
Вариант	
Холодные закуски	Ассорти рыбное, осетрина отварная, ассорти мясное, филе кур заливное, салат «Летний», ветчина.
Горячие закуски	Судак жареный фри
Сладкие блюда	Фрукты
Горячие напитки	Чай с медом
Винно-водочные и безалкогольные напитки	Водка, вино сухое белое, вино красное, вода минеральная, вода фруктовая
Примечание: расстановка стеклянной посуды «змейкой», количество гостей 58 человек	

**При сервировке фуршетного стола на одного гостя в среднем приходится следующий комплект столовой посуды и приборов (шт.):**

- рюмки разные — 2 — 2,5;
- бокалы — 1;
- стаканы — 0,5;

- тарелки закусочные — 1,5 — 2;
- тарелки пирожковые (десертные) — 0,5;  
вилки закусочные — 1,5 — 2;
- ножи закусочные — 0,5 — 1;
- вилки десертные (вилки для пирожных) — 0,5;
- салфетки бумажные — 2.
- чайные пары - 1;
- кофейные пары - 1.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов, которое один студент может набрать, выполнив 3 кейс задания – 30 баллов.

Студенту выставляется 10 баллов, если студент правильно произвел расчет и полно раскрыл ответы на поставленные вопросы;

Студенту выставляется 0-9 баллов, если допущены расчеты и частично ответил на поставленные вопросы.

### **Примерные темы рефератов**

1. Служба питания при гостиницах
2. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
3. Современные требования к организации службы Room-сервис
4. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
5. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
6. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
7. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
9. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
10. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта
11. Основные тенденции развития мировой ресторанной индустрии.
12. Российская практика применения франчайзинга в ресторанной индустрии.
13. Развитие франчайзинга на предприятиях питания.
14. Ресторанные цепи: возникновение и пути развития (на примере любой из мировых ресторанных цепей).
15. Состояние и перспективы развития российского ресторанного бизнеса.
16. Ресторанный бизнес в России.
17. Анализ состояния сферы общественного питания (на примере муниципального образования, региона).
18. Особенности формирования организационной структуры предприятия в сфере ресторанного бизнеса.
19. Особенности формирования организационной структуры предприятия питания.
20. Совершенствование системы управления рестораном на основе информационных технологий.
21. Формирование системы мотивации в ресторанном бизнесе.

22. Преимущества и недостатки различных стилей управления при их применении в ресторанном бизнесе.
23. Построение системы качества в ресторане.
24. Инновационная деятельность на предприятиях общественного питания.
25. Современные технологии управления в ресторанном бизнесе.

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество 20 баллов за 2 реферата:

- Студенту выставляется 10 баллов за реферат, если изложенный в реферате материал фактически верен, демонстрируется наличие глубоких исчерпывающих знаний в области изучаемого вопроса, грамотное, свободное и логически стройное изложение материала, эффективная презентация отражает и дополняет основные положения реферата.

- Студенту выставляется 09-0 баллов за реферат, если не соблюдены отдельные или все критерии максимальной оценки.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации.

Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.