



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КАЗАЧИЙ ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ
К.Г.РАЗУМОВСКОГО (ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»
(МОКИТУ (филиал) ФГБОУ ВО «МГУТУ ИМ. К.Г.РАЗУМОВСКОГО (ПКУ)»)**

Кафедра «Информатизации и технологий пищевой промышленности»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МОКИТУ (филиал)
ФГБОУ ВО «МГУТУ им.
К.Г.Разумовского (ПКУ)»,
д.э.н. профессор
/А.А.Грунин/



«18» января 2019 г.

**Рабочая программа
Б1.В.ДВ.08.01 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

(код, наименование направления подготовки)

Тип образовательной программы: прикладной бакалавриат

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация ресторанного сервиса

Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения заочная

Волоколамск, 2019

Рабочая программа дисциплины «Упаковочные материалы и оборудование» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 г № 1332, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования «Технология и организация ресторанного сервиса».

Рабочая программа дисциплины разработана к.п.н., С.А.Охраменко

Руководитель основной
профессиональной
образовательной программы
к.п.н., доцент




Е.Н.Сепиашвили

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры «Информатизации и технологий пищевой промышленности», протокол № 5 от «16» января 2019 года.

И.О. заведующий кафедрой «Информатизации и технологий пищевой промышленности» кандидат педагогических наук, доцент



Е.Н.Сепиашвили

(подпись)

Рецензенты:

Заведующий кафедрой «Технологии продукции и организации общественного питания и товароведения» ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»,
к.т.н., доцент



Д.А. Куликов

доцент кафедры «Технологии продукции и организации общественного питания и товароведения» ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», к.т.н., доцент



(подпись)

Н.И. Валентинова

Оглавление

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ (РАЗДЕЛЯЕТСЯ ПО ФОРМАМ ОБУЧЕНИЯ)	6
5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	8
7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ(ПРОЕКТОВ)	12
8.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:.....	13
10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	Ошибка! Закладка не определена.
11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	13
12. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....	22
13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	Ошибка! Закладка не определена.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины заключается в освоении студентами основных принципов и методов организации и управления рестораном и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основные направления менеджмента в индустрии ресторанных услуг;
- изучить содержание, виды, процессы и методы принятия управленческих решений;
- раскрыть сущность управления процессами труда и обслуживания на предприятиях питания;
- изучить пути повышения культуры и качества обслуживания в ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Менеджмент ресторанных услуг» реализуется в вариативной части основной образовательной программы «Технология и организация ресторанного сервиса» по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания».

Изучение дисциплины «Менеджмент ресторанных услуг» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы предпринимательства», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Введение в технологию продукции и организацию общественного питания» и т.д.

Дисциплина «Менеджмент ресторанных услуг» является базовой для последующего написания выпускной квалификационной работы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-23, ПК-29.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения
ПК-1	Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	Знать: технические средства измерения параметров технологических процессов.
		Уметь: осуществлять технологический процесс производства продукции питания.
		Владеть: средствами измерения основных параметров технологических процессов.
ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	Знать: мотивационные программы стимулирования работников производства
		Уметь: осуществлять мониторинг проведения

		мотивационных программ
		Владеть: навыками мотивационных программ и стимулирования работников производства
ПК-12	Способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знать: критерии оценки профессионального уровня персонала
		Уметь: составлять индивидуальные и коллективные программы обучения
		Владеть: осуществлять взаимодействие между членами команды
ПК-13	Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала
		Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности
ПК-23	Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.	Знать: современные методы управления.
		Уметь: формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе.
		Владеть: способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива.
ПК-29	Готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Знать: технологическое оборудование Уметь: вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования Владеть: основами проектирования предприятий общественного питания

4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ (РАЗДЕЛЯЕТСЯ ПО ФОРМАМ ОБУЧЕНИЯ)

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	курс			
					4
Аудиторные занятия (контактная работа)	12				12
В том числе:	-				-
Лекции	4				4
Практические занятия (ПЗ)	8				8
Самостоятельная работа (всего)	128				128
В том числе:	-				-
Реферат	60				60
Эссе	38				38
Тестирование	30				30
Вид промежуточной аттестации (<i>зачет с оценкой</i>)	зачО/4				зачО
Общая трудоемкость	часы зачетные единицы	144			144
		4			4

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся). В соответствии с рабочей программой и тематическим планом, изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем.

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Правовые основы деятельности ресторана

Тема 1. Нормативная, техническая и технологическая документация на продукцию и услуги предприятий общественного питания, ее характеристика (ПК-1);

Тема 2. Контроль за деятельностью ресторана (ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13);

Раздел 2. Управление рестораном

Тема 1. Управление персоналом (ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-23, ПК-29);

Тема 2. Управление финансами (ПК-23, ПК-29);

Тема 3. Организация и контроль за работой сотрудников (ПК-11, ПК-12, ПК-13);

Тема 4. Логистика (ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-23, ПК-29);

Тема 5. Подбор и обучение персонала (ПК-11, ПК-12, ПК-13 ПК-23);

Раздел 3. Процесс обслуживания потребителей и виды сервиса

Тема 1. Корпоративная культура (ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-23);

Тема 2. Методы обслуживания потребителей (ПК-23);

Тема 3. Обслуживание банкетов (ПК-13, ПК-23);

Тема 4. Особенности составления ресторанный меню (ПК-23, ПК-29);

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)											
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	
Знания, умения и навыки, приобретаемые в ходе изучения дисциплины «Менеджмент ресторанных услуг», обеспечивают подготовку к написанию выпускной квалификационной работы												

5.3. Разделы и темы дисциплины и виды занятий

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Виды занятий в часах				
	Всего	Самостоятельная работа, в т.ч. промежуточная аттестация	Контактная работа обучающихся с преподавателем		
			Всего	Лекционного типа	Практические занятия
Раздел 1. Правовые основы деятельности ресторана	52	40	6	2	4
Тема 1. Нормативная, техническая и технологическая документация на продукцию и услуги предприятия, ее характеристика;	28	20	4	2	2
Тема 2. Контроль за деятельностью предприятия питания.	24	20	2	-	2
Раздел 2. Управление рестораном	46	40	3	1	2
Тема 1. Управление персоналом	12	8	2	1	1
Тема 2. Управление финансами	12	8	1	-	1
Тема 3. Организация и контроль за работой сотрудников	8	8	-	-	-
Тема 4. Логистика	8	8	-	-	-
Тема 5. Подбор и обучение персонала	8	8	-	-	-

Раздел 3. Процесс обслуживания потребителей и виды сервиса	54	48	3	1	2
Тема 1. Корпоративная культура	14	12	-	1	1
Тема 2. Методы обслуживания потребителей	13	12	-	-	1
Тема 3. Обслуживание банкетов	12	12	-	-	-
Тема 4. Особенности составления ресторанного меню	12	12	-	-	-
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оценкой			
Общий объем, часов	144	128	12	4	8

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1.	Правовые основы деятельности ресторана	Лекция-беседа
2.	Управление рестораном	Лекция-беседа
3.	Процесс обслуживания потребителей и виды сервиса	Лекция-беседа

6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тестирование, подготовка и устные выступления с докладами, рефератами на практических занятиях, участие в обсуждении конкретных ситуаций по соответствующим темам в ходе учебных занятий, выполнение заданий в форме самостоятельной работы.

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
	Наименование раздела и темы дисциплины	Наименование семинарских, практических занятий (работ)	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
Раздел 1. Правовые основы деятельности ресторана (2 ч.)					
Тема 1.1	Нормативная и технологическая документация, регламентирующая выпуск кулинарной продукции и деятельность предприятий общественного питания	Практическая работа №1. «Нормативные документы (ГОСТ, СП, СанПиН, ТУ);»;	1	решение ситуационных задач, доклад по теме	ПК-1
		Практическая работа №2. «Технологические документы (Сборники рецептур, ТИ, ТТК, СТО технологические карты)».	1		

Тема 1.2	Контроль за деятельностью предприятий питания;	Практическая работа №3. «Организации, контролирующей деятельность ресторана» (Учебная дискуссия, доклад, реферат);	2	решение ситуационных задач, доклад по теме.	ПК-1 ПК-13 ПК-23
Раздел 2. Управление рестораном (2 ч.)					
Тема 2.1	Управление персоналом	Семинар «Оперативное управление работой персонала»	1	решение ситуационных задач, доклад по теме	ПК-11 ПК-12 ПК-13
Тема 2.2	Управление финансами	Семинар «Автоматизированная система управления рестораном»	1	решение ситуационных задач, доклад по теме	ПК-23
Раздел 3. Процесс обслуживания потребителей и виды сервиса (2 ч.)					
Тема 3.1	Корпоративная культура	Практическая работа №5 «Мотивация сотрудников. Наставничество. Система контроля и поддержки сотрудников»	1	решение ситуационных задач, доклад по теме	ПК-11 ПК-12 ПК-13
Тема 3.2	Методы обслуживания потребителей	Практическая работа № 6. «Работа с планом зала и правильное распределение позиций»	1	решение ситуационных задач, доклад по теме	ПК-23

6.1. План самостоятельной работы студентов

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература (из числа представленных в списке литературы)	Кол-во часов
	Тема 1.1 Нормативная и технологическая	1	Проработка лекционного	Контрольное задание	7,8,3,4 10

	документация, регламентирующая выпуск кулинарной продукции и деятельность предприятий общественного питания	материала; подготовка к практическим занятиям (ответы на вопросы, подготовка доклада)			
	Тема 1.2. Контроль за деятельностью предприятий питания;		Заполнение конспекта	2,3,4	6
	Тема 2.1. Управление персоналом	Проработка лекционного материала; подготовка к практическим занятиям (ответы на вопросы, подготовка доклада)	Контрольное задание	5, 9,10	5
	Тема 2.2 Управление финансами		Вопросы для самоконтроля	1,2,5	5
	Тема 2.3 Организация и контроль за работой сотрудников		Вопросы для самоконтроля	3,4,6	7
	Тема 2.4 Логистика		Вопросы для самоконтроля	6,7,9	7
	Тема 2.5 Подбор и обучение персонала		Вопросы для самоконтроля	2,4,6	7
	Тема 3.1 Корпоративная культура	Проработка лекционного материала; подготовка к практическим занятиям (ответы на вопросы, подготовка доклада)	Контрольное задание	7,9	9
	Тема 3.2 Методы обслуживания потребителей		Заполнение конспекта	10	10
	Тема 3.3 Обслуживание банкетов		Контрольное задание	1,2,4	15
	Тема 3.4 Особенности составления ресторанного меню		Заполнение конспекта	2,5,9	15

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Менеджмент ресторанных услуг» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и семинаров. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Её может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося. При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа.

Обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к практическому занятию.

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: процесс предварительной подготовки, работа во время занятия, обработка полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Обработка, обобщение полученных результатов проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной

Подготовка доклада. Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Доклад - публичное сообщение или документ, которые со-держат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Устный доклад - читается по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов.

Подготовка к зачету с оценкой. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. При подготовке к ответу на вопросы зачёту по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ(ПРОЕКТОВ).

Курсовые работы (проекты) по дисциплине «Менеджмент ресторанных услуг» учебным планом не предусмотрены.

8.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .

8.1. Основная литература

1. Управление рестораном: 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 пер / Милл Р.К., Лалаян Е., - 3-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 535 с.<http://znanium.com/bookread2.php?book=883747>
2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=927093>
3. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: Учебное пособие/А.М.Петров, 3-е изд. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015 <http://znanium.com/bookread2.php?book=502587>
4. Учет и контроль в общественном питании : Учебное пособие / Ю.А. Бабаев, А.М. Петров. — 2-е изд., испр. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2015 <http://znanium.com/bookread2.php?book=512166>
5. Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.:Дашков и К, 2017 <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>

8.2. Дополнительная литература

1. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=624329>
2. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

3. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=882505>

8.3. Программное обеспечение

В процессе изучения дисциплины студент при подготовке к практическим, лабораторным занятиям, к лекционным курсам использует программные продукты.

Microsoft Windows 7 (№ 48235645)
Microsoft Office 2010 (№ 61160074)
Kaspersky Endpoint Security Node 1 year Educational Renewal License (№ 26FE-190306-082600-7-13049)

8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Договор с ООО "Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»" об оказании услуг по предоставлению доступа к электронным базам данных.
2. Контракт с ООО "ЗНАНИУМ" об оказании услуг по предоставлению доступа к ЭБС «Znanium.com».
3. Договор с ООО "Директ-Медиа" об оказании услуг по предоставлению.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Лаборатория организации ресторанного дела. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; занятий лабораторного и семинарского типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Переносной ноутбук; Переносной проектор; Переносной экран; Шкаф со стеклянной и керамической посудой; Шкафы; Мягкая мебель; Ресторанный инвентарь; Столешница с раковиной; Холодильник; Учебно-наглядные пособия.

11. Оценочные средства (ОС)

Оценочные средства по дисциплине «Менеджмент ресторанных услуг» разработаны в соответствии с положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)».

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА

Максимальная сумма рейтинговых баллов, которая может быть начислена студенту по учебной дисциплине, составляет 100 рейтинговых баллов.

Форма промежуточной аттестации	Количество баллов		
	Текущий Контроль (устный опрос)	контроль	Сумма баллов
Зачет с оценкой	30-70	20-30	60-100

Рейтинг студента в семестре по дисциплине складывается из рейтинговых баллов, которыми преподаватель в течение семестра оценивает посещение учебных занятий, его текущую работу на занятиях и самостоятельную работу, устных опросов, премиальных и штрафных баллов.

Рейтинг студента по дисциплине складывается из оценки в рейтинговых баллах ответа на зачете с оценкой.

Преподаватель, осуществляющий проведение практических занятий, доводит до сведения студентов на первом занятии информацию о формировании рейтинга студента и рубежного рейтинга.

Посещение студентом одного практического занятия оценивается преподавателем в 1,0 рейтинговый балл.

Текущий аудиторный контроль по дисциплине в течение семестра: один ответ в устном опросе – до 2 рейтинговых баллов.

По окончании семестра каждому студенту выставляется его Рейтинговая оценка текущей успеваемости, которая является оценкой посещаемости занятий, активности на занятиях, качества самостоятельной работы.

Студент допускается к мероприятиям промежуточной аттестации, если его рейтинговая оценка текущей успеваемости (без учета премиальных рейтинговых баллов) не менее 30 рейтинговых баллов.

Студенты, не набравшие минимальных рейтинговых баллов по учебной дисциплине, проходят процедуру добора баллов.

Максимальная рейтинговая оценка текущей успеваемости студента за семестр по результатам текущей работы и текущего контроля знаний (без учета премиальных баллов) составляет 70 рейтинговых баллов.

Ответ студента может быть максимально оценен в 30 рейтинговых баллов.

Студент, по желанию, может сдать зачет с оценкой в формате «автомат», если его рейтинг за семестр, с учетом премиальных баллов, составил не менее:

– 60 рейтинговых баллов с выставлением оценки «удовлетворительно»;

– 70 рейтинговых баллов с выставлением оценки «хорошо»;

– 90 рейтинговых баллов с выставлением оценки «отлично»;

Рейтинговая оценка по дисциплине и соответствующая аттестационная оценка по шкале «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» при использовании формата «автомат», проставляется экзаменатором в зачетную книжку и зачетно-экзаменационную ведомость только в день проведения зачета с оценкой согласно расписанию группы, в которой обучается студент.

Для приведения рейтинговой оценки к аттестационной (пятибалльный формат) используется следующая шкала:

Аттестационная оценка по дисциплине	Рейтинг студента по дисциплине (включая премиальные баллы)
«отлично»	90- 100 баллов
«хорошо»	70 - 89 баллов
«удовлетворительно»	60 - 69 баллов
«неудовлетворительно»	менее 60 баллов

Рейтинг по дисциплине у студента на зачете с оценкой менее чем в 20 рейтинговых баллов считается неудовлетворительным (независимо от рейтинга студента в семестре). В этом случае в зачетно-экзаменационную ведомость в графе «Аттестационная оценка» проставляется «неудовлетворительно».

Преподавателю предоставляется право начислять студентам премиальные баллы за активность (участие в научных конференциях, конкурсах, олимпиадах, активная работа на аудиторных занятиях, публикации статей, работа со школьниками, выполнение заданий повышенной сложности, изготовление наглядных пособий и т.д.) в количестве, не превышающем 20 рейтинговых баллов за семестр. Премиальные баллы не входят в сумму рейтинга текущей успеваемости студента, а прибавляются к ним.

11.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса

1. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
2. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?
3. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?
4. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?

5. Перечислите ассортимент керамической посуды?
6. Перечислите ассортимент стеклянной посуды?
7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
8. Дайте характеристику металлической посуды?
9. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
10. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика?
11. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
12. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним.
13. Перечислите ассортимент керамической посуды?
14. Какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
15. Перечислите виды торговых помещений?
16. Какие требования предъявляются к торговым залам?
17. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
18. Назначение и характеристика сервизной.
19. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.
20. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
21. Дайте характеристику металлической посуды?
22. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
23. Виды столового белья, их характеристика?
24. Принципы составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
25. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и преysкyранте порционных блюд?
26. Перечислите виды меню, особенности?
27. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
28. Порядок расположения вин и вино-водочных изделий в преysкyранте?
29. Требования к оформлению меню и преysкyрантов?
30. Требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?
31. Основные правила накрытия столов скатертями?
32. Основные виды и правила сервировки столов?
33. Варианты складывания салфеток?
34. Требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
35. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
36. Перечислите последовательность подачи блюд?
37. Какое оборудование и инвентарь необходимы для приготовления коктейлей?
38. Перечислите названия безалкогольных коктейлей и дайте их характеристику?
39. Виды дипломатических приемов?
40. Дайте характеристику банкета-фуршета, банкета-коктейля и правилах проведения?
41. Какие виды иностранного туризма существуют?
42. Перечислите классы туристических документов и дайте их характеристику?
43. Как организуется питание иностранных туристов?
44. Что необходимо учитывать при составлении меню для иностранных туристов?
45. Дайте характеристику различных видов национальных кухонь различных стран?
46. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых при промышленных предприятиях?
47. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых общеобразовательных учреждениях и специальных учебных заведениях?
48. Дайте определение научной организации труда?
49. Дайте характеристику основных правил этикета за столом?
50. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах?
51. Как происходит уборка столов и замена использованной посуды, замена скатертей?
52. Перечислите виды банкетов?
53. Какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
54. Перечислите задачи НОТ?

55. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
56. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
57. Какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?
58. Какие элементы включает в себя «система качества»?
59. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
60. Что такое сертификация продукции и услуг?
61. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для проведения обязательной сертификации в общественном питании?
62. Какие формы разделения труда применяются в общественном питании?
63. Назовите основные направления научно-технического прогресса и дайте их характеристику?
64. Какие организационно-правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
65. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
66. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания?
67. Какие предприятия общественного питания делятся на классы?
68. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
69. Дайте характеристику фабрики – заготовочной, комбината полуфабрикатов, фабрики-кухни и комбината питания?
70. Дайте характеристику бара, кафе, закусочной как типа предприятия общественного питания?
71. Дайте характеристику магазина кулинарии?
72. Что означает рациональное размещение сети предприятий общественного питания?
73. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий?
74. Какие требования предъявляются к организации продовольственного снабжения?
75. Назовите разновидности оптовых баз по специализации и назначению.
76. Какой основной документ определяет права и обязанности сторон по поставкам всех видов продукции?
77. Основные принципы товародвижения?
78. Какие формы и способы снабжения применяются в общественном питании?
79. Какие товарные запасы рекомендуется иметь в предприятиях общественного питания?
80. Какие требования предъявляются к организации материально-технического снабжения?
81. Как рассчитывается площадь складских помещений?
82. Перечислите оборудование складских помещений?
83. Перечислите инвентарь, инструменты складских помещений?
84. Какие требования предъявляются к планировке складских помещений?
85. Какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к складским помещениям?
86. Условия и способы хранения продуктов в предприятиях общественного питания?
87. Как классифицируется тара и требования, предъявляемые к ней?
88. В чем сущность оперативного планирования в предприятиях с полным производственным циклом?
89. Что такое план-меню, правила составления и какие факторы учитываются?
90. Как ведется оперативный контроль за работой производства?
91. Перечислите нормативную документацию предприятия общественного питания?
92. Какие виды Сборников рецептов применяются в предприятиях общественного питания?
93. Как составляются технологические карты?
94. В чем отличительные особенности технико-технологических карт?
95. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций?
96. Концепция ресторана и её структура ?
97. Основные стратегии ценообразования в ресторане?
98. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?

99. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика.?

Темы докладов

1. «Кухонная логистика и оптимизация товародвижения на производстве ресторана»;
2. «Правила оформления и составления меню»;
3. «Принципы составления винной карты, правила и рекомендации подачи напитков»;
4. «Ранжирование блюд. Структура меню, которая обеспечивает максимальный заказ»;
5. «Современные формы ресторанного обслуживания»;
6. «Инструменты удержания потребителей. Программы лояльности».
7. «Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Концертные программы и живая музыка»;
8. «Особенности профессионального поведения работника ресторана»;
9. «Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана»;
10. «Формы продвижения ресторанных услуг»;
11. «Особенности организации презентации ресторана»;
12. «Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности»;
13. «Международные ресторанные цепи»;
14. «Функция бара в ресторане».

11.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой)

Код компетенции		Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
код	Содержание (части компетенции)		
ПК-1	Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	Знать: технические средства измерения параметров технологических процессов.	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.
		Уметь: осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Владеть: средствами измерения основных параметров технологических процессов.	

ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	Знать: мотивационные программы стимулирования работников производства	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.
		Уметь: осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Владеть: навыками мотивационных программ и стимулирования работников производства	
ПК-12	Способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.
		Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности	
ПК-13	Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.

	анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности	
ПК-23	Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.	Знать: современные методы управления	1)Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.
		Уметь: формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе.	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Владеть: способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива.	
ПК-29	готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Знать: технологическое оборудование	1)Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками.
		Уметь: вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования.	2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам

		Владеть: основами проектирования предприятий общественного питания	
--	--	--	--

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Устный опрос	Тема 1. Нормативная и технологическая документация, регламентирующая выпуск кулинарной продукции и деятельность предприятий общественного питания	ПК-1, ПК-12
2	Устный опрос, доклады	Тема 2. Контроль за деятельностью предприятий питания	ПК-1, ПК-12
3	Устный опрос, доклады	Тема 3. Управление персоналом	ПК-12
4	Устный опрос, доклады	Тема 4. Управление финансами	ПК-13
5	Устный опрос, доклады	Тема 5. Организация и контроль за работой сотрудников	ПК-23
6	Устный опрос, доклады	Тема 6. Логистика	ПК-23
7	Устный опрос, доклады	Тема 7. Подбор и обучение персонала	ПК-11
8	Устный опрос, доклады	Тема 8. Корпоративная культура	ПК-11
9	Устный опрос, доклады	Тема 9. Методы обслуживания потребителей	ПК-29
10	Устный опрос, доклады	Тема 10. Обслуживание банкетов	ПК-11
11	Устный опрос, доклады	Тема 11. Особенности составления ресторанного меню	ПК-23
12.	Устный опрос, доклады	Тема 1. Нормативная и технологическая документация, регламентирующая выпуск кулинарной продукции и деятельность предприятий общественного питания	ПК-11, ПК-12
13	Устный опрос, доклады	Тема 2. Контроль за деятельностью предприятий питания	ПК-11
14	Устный опрос, доклады	Тема 3. Управление персоналом	ПК-23
15	Устный опрос, доклады	Тема 4. Управление финансами	ПК-11
16	Устный опрос, доклады	Тема 5. Организация и контроль за работой сотрудников	ПК-29
17	Устный опрос, доклады	Тема 6. Логистика	ПК-23
18	Устный опрос, доклады	Тема 7. Подбор и обучение персонала	ПК-29

19	Устный опрос, доклады	Тема 8. Корпоративная культура	ПК-11
20	Устный опрос, доклады	Тема 9. Методы обслуживания потребителей	ПК-11
21	Устный опрос, доклады	Тема 10. Обслуживание банкетов	ПК-13
22	Устный опрос, доклады	Тема 11. Особенности составления ресторанного меню	ПК-11, ПК-13

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Понятие франчайзинга. Франшиза. Франшизный договор. Роялти.
2. Требования к обслуживанию иностранных туристов в ресторанах и кафе? Особенности питания иностранных туристов?
3. Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы. регламентирующие деятельность предприятия общественного питания.
4. Типы, формы, и методы управления предприятием питания. Функции управления.
5. Дайте характеристику организации обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
6. Задачи организации снабжения предприятий общественного питания. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного обеспечения? Договорные связи с поставщиками и способы доставки продовольственного сырья на предприятие питания.
7. Назначение меню и основные требования к его формированию. порядок расположения блюд, закусок, напитков меню. Виды меню.
8. Управление качеством. Стандартизация и сертификация.
9. Формирование кадрового потенциала на предприятии питания. Развитие и обучение персонала.
10. Содержание, виды и процесс принятия решений. методы принятия решений.
11. Правовые документы, требуемые для открытия и функционирования предприятия питания. Законы, положения, нормативная документация.
12. Организация контроля качества кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Бракераж. Экспедиция.
13. Разработка концепции предприятия общественного питания. Стили оформления интерьеров залов предприятий питания.
14. Планирование рационального размещения и развития сети предприятий общественного питания на территории города.
15. Состав помещений торговой группы, их размещение и оснащение. Интерьеры залов.
16. Сущность, задачи и основные направления организации труда на предприятиях общественного питания. Рациональное разделение и кооперация труда. Организация рабочих мест и обслуживание. Мероприятия по улучшению условий труда производственных работников.
17. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания? Общие правила и последовательность подачи блюд. Расчет с посетителями
18. Правила подачи отдельных видов блюд посетителям ресторанов.
19. Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Организация складских операций: приемка хранение, отпуск, оформление. Средства механизации и погрузочно - разгрузочные работы на складе.
20. Технический процесс обслуживания посетителей и его составляющие элементы.
21. Этика и эстетика в обслуживании потребителей.
22. Бренд и ребрендинг предприятия питания.

12. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику, при составлении которого возможны различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

Основной формой в дистанционном обучении является индивидуальная форма обучения. Главным достоинством индивидуального обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья является то, что оно позволяет полностью индивидуализировать содержание, методы и темпы учебной деятельности инвалида, следить за каждым его действием и операцией при решении конкретных задач; вносить вовремя необходимые коррективы как в деятельность студента-инвалида, так и в деятельность преподавателя. Дистанционное обучение также обеспечивает возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

При изучении дисциплины используют следующие организационные мероприятия:

- использование возможностей сети «Интернет» для обеспечения связи с обучающимися, предоставления им необходимых материалов для самостоятельного изучения, контроля текущей успеваемости и проведения тестирования.
- проведение видеоконференций, лекций, консультаций, и т.д. с использованием программ, обеспечивающих дистанционный контакт с обучающимся в режиме реального времени.
- предоставление электронных учебных пособий, включающих в себя основной материал по дисциплинам, включенным в ОП.
- проведение занятий, консультаций, защит курсовых работ и т.д. на базе консультационных пунктов, обеспечивающих условия для доступа туда лицам с ограниченными возможностями.
- предоставление видео-лекций для дистанционного изучения материала курса.
- использование программного обеспечения и технических средств, имеющих функции адаптации для использования лицами с ограниченными возможностями.

13. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением кафедры	Протокол заседания кафедры № 5 от «22» января 2015 года	22.01.2015
2.	Утверждена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, уровень прикладной бакалавриат, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015г. № 1332 и введена в действие решением кафедры	Протокол заседания кафедры № 6 от «25» февраля 2015 года	25.12.2015
3.	Актуализирована с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социально сферы	Протокол заседания кафедры № 6 от «22» февраля 2016 года	22.02.2016
4.	Актуализирована с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социально сферы	Протокол заседания кафедры № 6 от «24» февраля 2017 года	24.02.2017
5.	Актуализирована с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социально сферы	Протокол заседания кафедры № 6 от «20» февраля 2018 года	20.02.2018
6.	Актуализирована с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социально сферы	Протокол заседания кафедры № 5 от «16» января 2019 года	16.01.2019