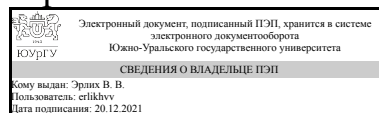


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



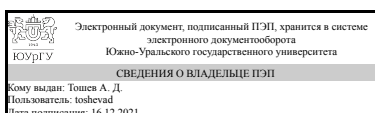
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.21.01 Технологические процессы в сервисе
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

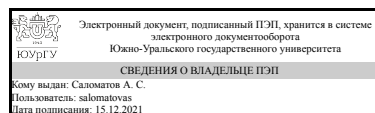
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

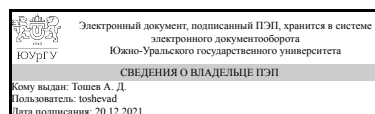
Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

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



А. Д. Тошев

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: дать необходимые для практической работы знания о предприятиях питания, ресторанной продукции, структуре ресторана. Задачи дисциплины: - ознакомить с классификацией предприятий питания и структурой ресторанов; - ознакомить с материально-технической базой ресторанов; - ознакомить студентов с ресторанной продукцией; - изучить технологические процессы производства продуктов питания.

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 зачёт. 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-1 ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;	Знает: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя Имеет практический опыт: знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Трудовой коллектив ресторана и его структура, Основы ресторанного сервиса, Деловой протокол и этика на предприятиях	Перспективы развития ресторанного бизнеса, Технология ресторанной продукции, Барное дело,

общественного питания, Информационные технологии в сервисе, История развития общественного питания	Технология продвижения ресторанных услуг, Калькулирование и учет затрат в ресторанных предприятиях, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Ресторанный сервис, Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания, Культура питания народов мира, Рестораны национальных кухонь, Прогнозирование и планирование в сервисе, Производственная практика, организационно- управленческая практика (8 семестр)
--	---

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

Дисциплина	Требования
Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия, Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в

	процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности, Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности
Основы ресторанного сервиса	Знает: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания. Умеет: Идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню, карты вин; составлять графики выхода на работу производственного и обслуживающего персонала; схемы организации технологических процессов в цехах; разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов. Имеет практический опыт: Разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов.
История развития общественного питания	Знает: исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран, исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран. Умеет: анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне, анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне. Имеет практический опыт: Владеть

	навыками работы в поисковых системах, Владеть навыками работы в поисковых системах
Трудовой коллектив ресторана и его структура	Знает: основные источники научно-технической информации; отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности Умеет: использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности 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
Информационные технологии в сервисе	Знает: понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации, Понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации Умеет: использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач., Использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач. Имеет практический опыт: современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации, Современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Технологические процессы в сервисе (подготовка к	89,75	89.75

докладу)		
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
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	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	1,5	1	0,5	0
2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	1,5	1	0,5	0
3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	1,5	1	0,5	0
4	Технологический цикл формирования услуг	1,5	1	0,5	0
5	Используемые технические средства при формировании услуг	1,5	1	0,5	0
6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	1,5	1	0,5	0
7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	1,5	1	0,5	0
8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	1,5	1	0,5	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	1
2	2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	1
3	3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	1
4	4	Технологический цикл формирования услуг	1
5	5	Используемые технические средства при формировании услуг	1
6	6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	1
7	7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	1
8	8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	0,5

2	2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	0,5
3	3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	0,5
4	4	Технологический цикл формирования услуг	0,5
5	5	Используемые технические средства при формировании услуг	0,5
6	6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	0,5
7	7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	0,5
8	8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	0,5

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	Антипов, С.Т. Инновационное развитие техники пищевых технологий / С.Т. Антипов, А.В. Журавлев, Д.А. Казарцев, А.Г. Мордасов // Издательство «Лань», 2021 – 660 с.	6	89,75

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	6	Промежуточная аттестация	1	-	1	В соответствии с порядком начисления баллов	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ
-------------	---------------------	------

		1
ПК-1	Знает: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	+
ПК-1	Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях	+
ПК-1	Имеет практический опыт: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	+
ПК-3	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя	+
ПК-3	Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	+
ПК-3	Имеет практический опыт: знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015
2. Материалы и технологические процессы машиностроительных производств [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению подготовки бакалавров 150100 "Материаловедение и технологии материалов" Е. А. Кудряшов и др. - М.: Альфа-М и др., 2012. - 251 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Адамс, Д. Автостопом по галактике ; Ресторан "У конца Вселенной" [Текст] фантаст. романы Д. Адамс ; пер. с англ. В. И. Баканова и др. - М.: АСТ, 2018. - 317, [2] с.
2. Адамс, Д. Автостопом по Галактике Сб.: Пер. с англ. Д. Адамс; Предисл. М. Александрова. - М.: АСТ: Транзиткнига, 2005
3. Экономика и организация туризма : международный туризм [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям) Е. Л. Драчева и др.; под ред. И. А. Рябовой и др.; Моск. акад. турист. и гостинично- ресторан. бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КноРус, 2010

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

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

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

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	105 (3г)	Фотоколориметр КФК-3; центрифуга ОПС, термостат ТЖ- ТС- 16, весы аналитические Scout , весы аналитические ВЛР - 200; сушильный шкаф СЭШ – 3М; рефрактометр ИРФ – 454 Б2М; спектрофотометр ЮНИКО - 2804; микроскоп бинокулярный Микмед 5 (2 шт); микроскоп бинокулярный Микмед-1 В-1-20 (3 шт), аппарат для встряхивания АБУ – 6с, аквадистиллятор АЭ – 10 МО, анализатор влажности Эвлас 2, термостат электрический суховоздушный ТС – 1/80 СПУ, баня лабораторная ПЭ – 4310, аппарат сушильный АПС – 3 ЭВ, холодильник Атлант, центрифуга лабораторная, электрическая плита «Лысьва 411» - 2 шт., шкаф вытяжной ЛАБ – 1500 ШВН, анализатор жидкости «Флюорат» -02 – 2 М, рефрактометр, белизномер Блик - Р3, аппарат для определения пенетрации ПН – 10У, анализатор консистенции ЭАК – 14, плита электрическая «Мечта»