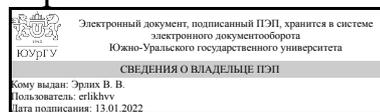


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



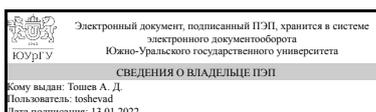
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.12 Технология продвижения ресторанных услуг
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

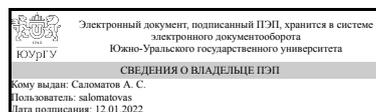
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

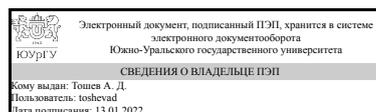
Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

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



А. Д. Тошев

1. Цели и задачи дисциплины

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

Краткое содержание дисциплины

Методика преподавания предмета строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, докладов, составлению схем, созданию презентаций, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда. С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен 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: особенности питания народов мира Умеет: готовить учитывая специфику народностей Имеет практический опыт: навыками технологии продуктов питания |

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, | Технология и организация рабочих процессов на |

| | |
|---|---|
| Технологические процессы в сервисе, История развития общественного питания, Основы ресторанного сервиса | предприятия общественного питания, Калькулирование и учет затрат в ресторанных предприятиях, Прогнозирование и планирование в сервисе, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Технология ресторанной продукции, 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 |
|--|--|
| 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 |
| 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. |
| Технологические процессы в сервисе | Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя, применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: |

| | |
|--|---|
| | разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: знаниями в области новейших информационных и коммуникационных технологий, навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| Трудовой коллектив ресторана и его структура | Знает: основные источники научно-технической информации; отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности Умеет: использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт 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 |

4. Объём и виды учебной работы

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

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

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|----------------------------------|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Общая характеристика стандартов обслуживания | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Этапы разработки стандартов обслуживания | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Этапы внедрения стандартов обслуживания | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 6 | Общие принципы применение стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 7 | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 8 | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1 | 0 | 1 | 0 |

5.1. Лекции

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

5.2. Практические занятия, семинары

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

5.3. 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) | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата | 7 | 59,75 |

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

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

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Оценочные материалы

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ |
|-------------|--|------|
| | | 1 |
| ПК-1 | Знает: особенности питания народов мира | + |
| ПК-1 | Умеет: готовить учитывая специфику народностей | + |
| ПК-1 | Имеет практический опыт: навыками технологии продуктов питания | + |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

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

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

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|---------------------------|---|--|
| 1 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181586 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено