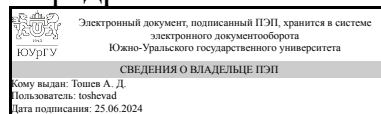


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



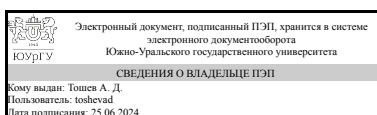
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.13 Ресторанный сервис
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

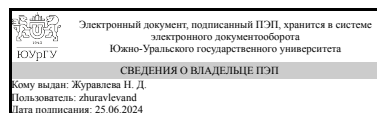
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
старший преподаватель



Н. Д. Журавлева

1. Цели и задачи дисциплины

Цели - приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области организации ресторанного обслуживания потребителей.

Краткое содержание дисциплины

Задачи: - анализ существующих требований и норм для разных типов и классов предприятий общественного питания; - рассмотрение классификации ресторанов; - определение особенностей организации производственно-технологического процесса в ресторане; - изучение основных типов и новых форм ресторанного обслуживания; - рассмотрение направлений и форм продвижения ресторанных услуг; - определение функций и системы ценностей корпоративной культуры ресторана; - определение современных тенденций развития ресторанных услуг.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: основы планирования сервиса Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса
ПК-6 Способность выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: основы планирования сервиса Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Технологические процессы в сервисе, Культура питания народов мира, Рестораны национальных кухонь, Технические средства предприятий сервиса, Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания, Информационные технологии в сервисе, Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
------------	------------

Технические средства предприятий сервиса	Знает: современные тенденции в техническом оснащении предприятий ресторанного сервиса, основные технические средства для оснащения предприятий ресторанного сервиса Умеет: анализировать технические возможности оборудования при выборе и техническом оснащении инновационных проектов на конкретном предприятии ресторанного сервиса, подбирать технические средства с учетом требований потребителя Имеет практический опыт: работы с информацией о современных технических средствах и технологическом оборудовании предприятий ресторанного сервиса., технического оснащения предприятий ресторанного сервиса
Культура питания народов мира	Знает: особенности питания народов мира, особенности питания народов мира Умеет: готовить учитывая специфику народностей, готовить учитывая специфику народностей Имеет практический опыт: в области технологии продуктов питания, приготовления блюд и кулинарных изделий различных национальных кухонь
Рестораны национальных кухонь	Знает: особенности питания народов мира, особенности питания народов мира Умеет: готовить учитывая специфику народностей, готовить учитывая специфику народностей Имеет практический опыт: в области технологии продуктов питания, приготовления блюд и кулинарных изделий различных национальных кухонь
Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания	Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности 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: 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, взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной 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
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: в области

	использования новейших информационных и коммуникационных технологий, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Знает: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг соответствующих современным требованиям, современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг соответствующих современным требованиям Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания; , использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания; Имеет практический опыт: использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции, организовывать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания; , использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции, организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания;

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 ч., 39,75 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		8	9
Общая трудоёмкость дисциплины	216	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	24	12	12
Лекции (Л)	12	6	6
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	12	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	176,25	89,75	86,5
рефераты	89,75	89.75	0

доклады	86,5	0	86.5
Консультации и промежуточная аттестация	15,75	6,25	9,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	экзамен, КР

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	РАЗДЕЛ 1 Характеристика и организация работы ресторана	12	6	6	0
2	Раздел 2 Обслуживание в ресторанах	12	6	6	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Концепция и профиль ресторана.	2
2	1	Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане.	2
3	1	Трудовой коллектив ресторана и его структура	2
4	2	Основные типы и формы ресторанного обслуживания. Профессиональная этика работника ресторана	2
5	2	Маркетинговая политика ресторана. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.	2
6	2	Бизнес-план открытия ресторана	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Концепция и профиль ресторана	2
2	1	Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане	2
3	1	Трудовой коллектив ресторана и его структура	2
4	2	Основные типы и формы ресторанного обслуживания. Профессиональная этика работника ресторана	2
5	2	Маркетинговая политика ресторана. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.	2
6	2	Бизнес-план открытия ресторана	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС	
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на

рефераты	https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1719206843&tld=ru(=ru&name=B1.V.07_Organizaciya_setovo
доклады	http://irbis.dalgau.ru/DigitalLibrary/UMM_vo/49.pdf

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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	8	Текущий контроль	Вопросы	1	5	5 баллов - Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован уровень освоения компетенции 4 балла - Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции 3 балла - Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции 2 балла - Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	зачет
2	8	Промежуточная	Вопросы	-	5	5 баллов - Сформированы четкие системные знания и представления по	зачет

		аттестация				дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован уровень освоения компетенции 4 балла - Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции 3 балла - Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции 2 балла - Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	
3	9	Текущий контроль	Вопросы	1	5	5 баллов - Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован уровень освоения компетенции 4 балла - Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень	экзамен

					освоения компетенции 3 балла - Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции 2 балла - Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	
4	9	Промежуточная аттестация	Вопросы	-	5 баллов - Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован уровень освоения компетенции 4 балла - Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции 3 балла - Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции 2 балла - Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	экзамен
5	9	Курсовая работа/проект	темы курсовых работ	-	5 баллов - Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся	курсовые работы

					продемонстрирован уровень освоения компетенции 4 балла - Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции 3 балла - Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции 2 балла - Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-3	Знает: основы планирования сервиса	+	+	+	+	+
ПК-3	Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	+	+	+	+	+
ПК-3	Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса	+	+	+	+	+
ПК-6	Знает: основы планирования сервиса	+	+	+	+	+
ПК-6	Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	+	+	+	+	+
ПК-6	Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса	+	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Волкова И. В. Ресторанный бизнес в России: С чего начать и как преуспеть / И. В. Волкова, Я. И. Миропольский, Г. М. Мумрикова. - 5-е изд., испр.. - М. : Флинта: Наука, 2006. - 184 с. : 8 л. ил.
2. Михайлов Н. Н. Английский язык : Гостиничный, ресторанный и туристический бизнес : = English : Hotel, Restaurant and Tourist Businesses / Н. Н. Михайлов. - 3-е изд., стер.. - М. : Академия, 2007. - 158, [1] с. : ил.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. <https://elib.spbstu.ru/dl/2/s17-243.pdf/info>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. <https://elib.spbstu.ru/dl/2/s17-243.pdf/info>

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ"
(<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Техэксперт(04.02.2024)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен	335 (3б)	нет
Практические занятия и семинары	335 (3б)	проектор
Лекции	335 (3б)	проектор
Зачет	335 (3б)	нет