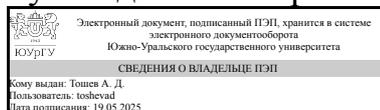


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



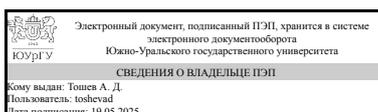
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.03 Технологические процессы в сервисе
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

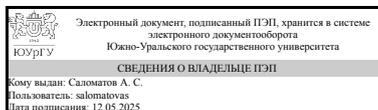
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

1. Цели и задачи дисциплины

Дать общее представление о структуре технологических процессов предприятия общественного питания и их характеристику

Краткое содержание дисциплины

Рестораны и их характеристика. Организация работы в ресторане. Должностные обязанности и права работников ресторана. Общие требования к производственным помещениям. Торговые помещения ресторана. Оборудование торговых помещений. Буфеты и кассы. Сервизная. Моечная столовой посуды. Начало рабочего дня. Уборка и подготовка зала. Подготовка посуды, приборов, столового белья. Сервировка столов. Предварительная сервировка. Исполнительная сервировка стола. Метрдотель. История должности. Обязанности метрдотеля. Бармен. История должности. Обязанность бармена. Официант. История должности. Обязанности официанта. Требования, предъявляемые к официанту. Сомелье. История должности. Обязанности сомелье. Шеф-повар. История должности. Обязанности шеф-повара. Кондитер. История должности. Обязанности кондитера. Технолог/Заведующий производством. История должности. Обязанности. Управляющий рестораном. История должности. Обязанности. Методы организации труда официантов. Назначение и принципы составления меню. Экспресс-обслуживание.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса; | Знает: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей |
| 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: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.30 Проектная деятельность, 1.О.29 Основы проектной деятельности, 1.Ф.02 Технические средства предприятий сервиса, | 1.Ф.05 Прогнозирование и планирование в сервисе, ФД.01 Перспективы развития ресторанного бизнеса |

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

| Дисциплина | Требования |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.30 Проектная деятельность | <p>Знает: особенности работы различных служб ресторана и других предприятий питания, международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы управления проектами и изменениями; методы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности; основные методы и приемы управления структурными подразделениями предприятий ресторанного бизнеса; , основные виды нормативной документации в сфере ресторанного сервиса, методы расчета и технико-экономических показатели деятельности предприятий; способы повышения эффективности работы предприятий ресторанного сервиса, методы исследования рынка, способы управления продажами и продвижением сервисных услуг; , понятие о технологических новациях в области ресторанного сервиса; современные программные средства управления предприятиями сервиса, принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания; принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений предприятия, проводить их анализ и выявлять проблемы; Умеет: проводить экспертизу и диагностику профессиональной деятельности работников ресторана, разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания; управлять разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность предприятий питания; оценивать эффективность внедрения изменений в сети предприятий питания, использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса, разрабатывать нормативную документация в сфере ресторанного сервиса, проводить анализ и оценку технико-экономические показатели деятельности предприятий; разрабатывать экономически обоснованные решения для повышения эффективности работы предприятий</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>ресторанного сервиса, проводить исследование рынка, обеспечивать нужный уровень продаж и продвижения сервисных услуг, применять технологические новации и использовать современные программные средства на предприятиях ресторанного сервиса, производить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания; принимать организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия Имеет практический опыт: проведения диагностики и экспертизы деятельности различных служб в ресторане и других предприятиях питания, использования методов анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике сети предприятий питания; использования методов управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания, использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса, разработки и внедрения нормативной документации в сфере ресторанного сервиса, расчета и анализа технико-экономических показателей деятельности предприятий; внедрения экономически обоснованных решений для повышения эффективности работы предприятий ресторанного сервиса, проведения исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг, внедрения технологических новаций и использования современного программного обеспечения на предприятиях ресторанного сервиса, разработки и реализации организационных решений по формированию сервисной системы обслуживания и развития клиентурных отношений</p> |
| <p>1.Ф.02 Технические средства предприятий сервиса</p> | <p>Знает: основные технические средства для оснащения предприятий ресторанного сервиса Умеет: подбирать технические средства с учетом требований технологических процессов и потребительских предпочтений Имеет практический опыт: технического оснащения предприятий ресторанного сервиса</p> |
| <p>1.О.29 Основы проектной деятельности</p> | <p>Знает: основные правила безопасности и охраны труда в сфере ресторанного сервиса, методы оценки качества оказания услуг предприятий ресторанного сервиса; , основы планирования ресурсов проекта и контроля процесса реализации проекта; приёмы управления проектами деятельности сервисного предприятия; качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта., современные информационные технологии и программные средства; способы</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>поиска информации по теме исследования; требования информационной библиографического поиска, требования к оформлению научных текстов; - основные приемы и методы поиска и систематизации данных. Умеет: соблюдать правила производственной безопасности на предприятиях ресторанного сервиса; обеспечивать безопасность при обслуживании потребителей; организовывать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обосновывать решения по проектированию деятельности сервисного предприятия, составлять бизнес-план предприятия, работающего в сфере сервиса; выявлять риски проекта и отклонения в реализации бизнес-планов, планировать ресурсы проектов в сфере сервиса; применять современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; систематизировать и анализировать данные исследований; грамотно оформлять научные тексты; Имеет практический опыт: соблюдения правил и норм охраны труда на производстве и при обслуживании потребителей на предприятиях ресторанного сервиса, обеспечения требуемого уровня качества процессов оказания услуг на предприятиях ресторанного сервиса, составления бизнес-плана проекта, участия в управлении проектами на предприятиях сервиса, навыками использования информационно-коммуникативных технологий, способами поиска и защиты информации; методами анализа и интерпретации данных; навыками участия в исследовательском процессе с использованием программных средств.</p> |
| <p>Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр)</p> | <p>Знает: методологию системного анализа при соответствующих исследованиях систем логистики ; принципы организации процесса документационного обеспечения управления на предприятии общественного питания , современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации Умеет: использовать при исследовании систем логистики подходящие математические методы системного анализа, системного принятия решений ; - составлять типовые документы, образующиеся в деятельности предприятий, :использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач. Имеет практический опыт: самостоятельного поиска информации на заданную тему при помощи поисковых систем Yandex, Google, в том числе в</p> |

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | информационно-справочных системах с открытым доступом,; использования современных программных средств для решения производственных задач |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|--|
| | | Номер семестра | |
| | | 7 | |
| 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 | |
| Подготовка докладов/презентаций | 89,75 | 89,75 | |
| 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 | Основные технологические процессы | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 2 | Вспомогательные технологические процессы | 6 | 4 | 2 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|-------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Основные технологические процессы заготовочных цехов | 2 |
| 2 | 1 | Основные технологические процессы доготовочных цехов | 2 |
| 3 | 2 | Вспомогательные технологические процессы заготовочных цехов | 2 |
| 4 | 2 | Вспомогательные технологические процессы доготовочных цехов | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | 1 | Основные технологические процессы заготовочных цехов | 1 |
| 2 | 1 | Основные технологические процессы доготовочных цехов | 1 |
| 3 | 2 | Вспомогательные технологические процессы доготовочных цехов | 1 |
| 4 | 2 | Вспомогательные технологические процессы заготовочных цехов | 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 |
| Подготовка докладов/презентаций | Красностанова, И. Н. Технология продуктов общественного питания. Изменение основных пищевых веществ при кулинарной обработке продуктов [Текст] учеб. пособие И. Н. Красностанова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология продуктов обществ. питания ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2021. - 18, [1] с. | 7 | 89,75 |

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-мestr | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учи-тыва-ется в ПА |
|------|----------|---------------------------|-----------------------------------|-----|------------|---------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | 7 | Текущий контроль | 1 | 1 | 25 | По результатам выполнения индивидуального задания | зачет |
| 2 | 7 | Текущий контроль | 2 | 1 | 25 | По результатам выполнения индивидуального задания | зачет |
| 3 | 7 | Текущий контроль | 3 | 1 | 25 | По результатам выполнения индивидуального задания | зачет |
| 4 | 7 | Текущий контроль | 4 | 1 | 25 | По результатам выполнения индивидуального задания | зачет |
| 5 | 7 | Проме-жуточная аттестация | 5 | - | 40 | По результатам выполнения индивидуального задания | зачет |

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет | Студент выбирает тему из предложенного перечня. Готовит проект к публичной защите. В конце выступления отвечает на вопросы преподавателя. Критерии оценки: Использование при | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание на закрепление материала – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не зачтено 60-100 баллов – зачтено | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПК-1 | Знает: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг | ++ | | | + | |
| ПК-1 | Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях | ++ | | | + | |
| ПК-1 | Имеет практический опыт: 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: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий | + | | + | | + |

Типовые контрольные задания по каждому 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

б) дополнительная литература:

1. Тошев, А. Д. Технология продуктов общественного питания [Текст] сб. задач для специальности 271200 А. Д. Тошев, Н. В. Полякова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология продуктов обществ. питания ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2002. - 39, [2] с.
2. Тошев, А. Д. Солад и перспективы его использования в производстве мучных кулинарных, кондитерских и булочных изделий [Текст] монография А. Д. Тошев ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология продуктов обществ. питания ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2002. - 39, [1] с.
3. Тошев, А. Д. Санитария и гигиена питания [Текст] лаб. практикум А. Д. Тошев; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология продуктов обществ. питания; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2001. - 28, [3] с.

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

Не предусмотрены

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

1. Трудовой коллектив ресторана и его структура

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Трудовой коллектив ресторана и его структура

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

Не предусмотрено