



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
К Р А С Н О Д А Р С К И Й Ф И Л И А Л
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания

Учебно-методического совета

от «26» сентября 2017г. № 1

Председатель УМС  Г.Л. Авагян

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
для студентов приема 2015 г.

Б1.В.15 «ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»

Направление подготовки 19.03.04

Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) программы

«Технология организации ресторанного дела»

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Программа подготовки **академический бакалавриат**

Краснодар
2017

Рецензенты:

1. Авагян Ю.Г., к.т.н., доцент кафедры менеджмента Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Барашкина Е.В., к.т.н., доцент кафедры общественного питания и сервиса КубГТУ

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Технология ресторанного сервиса»:

Цель изучения дисциплины – дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

Задачи дисциплины: изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификации в ресторанах различных классов и специализаций, тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса, методики проведения презентаций предприятий, подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания, основных этапов организации обслуживания, специфики приема заказа и подготовительной работы по организации банкетов различных видов, организации обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов в зале ресторана, методики составления и оформления меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания, принципов корпоративной культуры ресторана, требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:


(подпись)

Т.А. Джум, к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры торговли и общественного питания

Протокол от «10» сентября 2017 г. № 2

Зав. КТП, к.э.н., доцент


(подпись)

С.Н. Диянова

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
1.1 Цель дисциплин.....	4
1.2 Учебные задачи дисциплины	4
1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)	4
1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	6
1.6 Формы контроля	7
1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	7
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4.1 Рекомендуемая литература	16
4.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
4.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	18
4.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	19
4.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)	20
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	21
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	23
6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО.....	23
6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	23
6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО.....	23
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	32
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	34

Приложения:

1. Тематический план изучения дисциплины по заочной форме обучения
2. Образец экзаменационного билета
3. Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса»: дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Изучение особенностей процесса обслуживания, методы и формы обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций,
2. Изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,
3. Участие в организации и проведении презентаций предприятий ресторанного типа,
4. Участие в работе подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, освоение техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
5. Усвоение сути и основных этапов организации обслуживания,
6. Изучение принципов корпоративной культуры ресторана,
7. Приобретение умений и навыков по приему заказа и подготовительной работе по организации банкетов различных видов,
8. Приобретение умений и навыков по организации обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов в зале ресторана,
9. Приобретение умений и навыков по составлению и оформлению меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания,
10. Изучение требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина Б1.В.15 «Технология ресторанного сервиса» относится к вариативной части дисциплин учебного плана.

1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Дисциплина основывается на знаниях следующих дисциплин «Технология и организация рабочих процессов», «Введение в профессию», «Психология», «Право», «Социология», «Менеджмент предприятий питания».

Для успешного освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса», студент должен:

1. Знать: основы экономических и правовых знаний в сфере ресторанного бизнеса, приоритеты в сфере производства продукции питания, новые технологические процессы производства продукции питания и технические средства, критерии оценки профессионального уровня персонала (ОК-4, ОК-7, ОПК-5, ПК-29).
2. Уметь: разрабатывать мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения, осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам, использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания, документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания, анализировать и оценивать результативность системы

контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства, устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях, определять цели и ставить задачи отделу продаж по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам внутри и вне предприятия питания, осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ, планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию, использование новой информации в области развития потребительского рынка, организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания (ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-5, ПК-8, ПК-26).

3. Владеть: способностью самоорганизации и самообразования, готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов, нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг, методикой анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта по производству продуктов питания, выбора новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства, способностью проводить обоснование и расчеты прибыли и затрат в рамках запланированного объема выпуска продукции питания, планировать маркетинговые мероприятия, составлять календарно-тематические планы их проведения, рекламные сообщения о продукции производства, рекламные акции, принципами ценообразования у конкурентов, творчески мыслить и анализировать работу с клиентской базой, прогнозировать конъюнктуру рынка продовольственного сырья и анализировать реализованный спрос на продукцию производства, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий по продвижению продукции на рынок, обеспечивать обратную связь с потребителями, участвовать в программах по разработке предложений по формированию ассортимента продукции питания и продвижению ее на рынке, методикой маркетинговых исследований товарных рынков, пищевого сырья, продукции и разрабатывать предложения по выбору поставщиков для предприятий питания (ОК-7, ОПК-2, ПК-19, ПК-17, ПК-19, ПК-21, ПК-25).

Изучение дисциплины «Технология ресторанного сервиса» необходимо для дальнейшего выполнения выпускной квалификационной работы, а также для изучения дисциплин «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Фирменный стиль ресторанов»

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	Очная	Заочная
1	2	3
Объем дисциплины в зачетных единицах	5 ЗЕТ	
Объем дисциплины в часах	180	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	58	18,35
1. Аудиторная работа (Ауд), всего:	58	16
в том числе:		-
лекции, в том числе интерактивные ()	22	6
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	36	10 (4)
2. Электронное обучение (Элек.)	-	-
3. Индивидуальные консультации (ИК)	-	-

1	2	3
4. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-
5. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	2
6. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	-	0,35
Самостоятельная работа (СР). всего:	86	161,65
в том числе:		
самостоятельная работа в семестре (СРС)	50	155
самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	36	6,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета. Программам магистратуры».

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата (производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, проектная) должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие общекультурные компетенции:

ОК-7- способностью к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения компетенции **ОК-7** студент должен:

1. Знать: методику самообразования.

2. Уметь: подбирать необходимую информацию актуальную для самообразования.

3. Владеть: способностью к самоорганизации

ОПК-2 – способность разрабатывать мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения

В результате освоения компетенции **ОПК-2** студент должен:

Знать: последовательность технологических процессов производства кулинарной продукции.

Уметь: оценивать эффективность мероприятий по совершенствованию технологических производства.

Владеть: навыками по осуществлению технологических процессов связанных с производством продукции питания различного назначения.

Профессиональные компетенции:

- производственно-технологическая деятельность:

Задачи: организация оформления документов, для получения разрешительной документации для функционирования предприятия питания;

разработка планов и программ внедрения инноваций и определения эффективности их внедрения в производство;

участие в разработке концепции развития предприятия питания с учетом тенденций потребительского рынка;

планирование и координация деятельности производства с другими видами деятельности предприятия питания;

разработка и реализация мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда;

оценка влияния новых технологий, новых видов сырья, продуктов и технологического оборудования, новых условий производства продукции на конкурентность продукции производства и рентабельность предприятия;

обеспечение и поддержание эффективной системы продаж продукции производства и контроля деятельности производства;

совершенствование работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;

участие в разработке концепции, ценообразования на блюда, продвижении бренда и стратегии развития предприятия питания;

разработка и реализация программ по продвижению продукции производства и привлечению потребителей, обеспечению и поддержке лояльности потребителей к предприятию питания;

ПК-1 – способность использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания.

В результате освоения компетенции **ПК-1** студент должен:

Знать: нормативы основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и показатели качества готовой продукции.

Уметь: организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

Владеть: навыками использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, оценки свойств сырья, полуфабрикатов.

ПК-4 - готовностью устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания, обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания; выбирать технические средства и технологии с учетом экологических последствий их применения

В результате освоения компетенции **ПК-4** студент должен:

Знать: приоритеты в сфере производства продукции питания

Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания

Владеть: навыками выбора технических средств и технологий с учетом экологических последствий их применения

ПК-6 – способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

В результате освоения компетенции **ПК-6** студент должен:

Знать: структуру сборников рецептов блюд и кулинарной продукции на предприятиях общественного питания, технологических и технико-технологических карт

Уметь: использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

Владеть: способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания

1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» в

виде следующих работ: дискуссии, круглые столы, кейс-стади, презентации как метод ролевой игры, деловая игра, коллоквиум, тесты.

Промежуточная аттестация проводится в 3 семестре – экзамен.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Технология ресторанного сервиса», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1

Таблица 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
1	2	3	4	5
<p>Модуль I. Основы ресторанного сервиса 1. Общая характеристика процесса обслуживания</p>	<p>Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: специфику развития индустрии питания, основные понятия, цели и задачи обслуживания Уметь: ориентироваться в особенностях организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Владеть: методикой составления требований и определения функций в отношении обслуживающего персонала с учетом занимаемой ими позициями в производственно-торговой деятельности предприятия</p>	<p>Лекция, собеседование, тестирование, рефераты, самостоятельная работа студентов</p>
<p>2. Характеристика торговых помещений</p>	<p>Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Хлеборезка: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: назначение, характеристику, организацию работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания. Уметь: работать с нормами оснащения по подбору мебели, её расстановки в зале с учетом принятых схем Владеть: современными направлениями создания интерьера в заведениях сферы ресторанного бизнеса.</p>	<p>Лекция, практическое занятие (круглый стол), собеседование, тестирование, рефераты, проблемные комплексные задания, самостоятельная работа студентов</p>

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
3. Столовые посуда, приборы, белье	<p>конструкций. Характеристика, виды, назначение. Нормы оснащения залов мебелью</p> <p>Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, _етканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы</p>	ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6	<p>Знать: назначение, характеристику столовой посуды, приборов и столового белья.</p> <p>Уметь: работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения</p> <p>Владеть: Современными направлениями создания интерьера в заведениях сферы ресторанного бизнеса, отражающихся на выборе и применении предметов сервировки в процессе обслуживания.</p>	Лекция, практические занятия (кейс-стади), круглый стол с элементами презентации, собеседование, тестирование, рефераты, самостоятельная работа студентов
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	<p>Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана</p>	ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6	<p>Знать: средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии.</p> <p>Уметь: составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты вин.</p> <p>Владеть: требованиями к информации в зале заведений сферы ресторанного бизнеса.</p>	Лекция, практические занятия (круглый стол с элементами презентации), собеседование, тестирование, рефераты, проблемные комплексные задания, самостоятельная работа студентов

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
<p>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап</p>	<p>Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Уметь: осуществлять подготовку торговых помещений к обслуживанию, а также демонстрировать элементы обслуживания гостей в зале. Владеть: методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, элементами суггестивного сервиса, техникой подачи различных видов кулинарной продукции, предложением счета</p>	<p>Лекция, практические занятия (деловая игра), собеседование, проблемные комплексные задания, самостоятельная работа студентов</p>
<p>6. Обслуживание потребителей в ресторанах</p>	<p>Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства,</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Уметь: осуществлять подготовку торговых помещений к обслуживанию, а также демонстрировать элементы обслуживания гостей в зале. Владеть: методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, элементами суггестивного сервиса, техникой подачи различных видов кулинарной продукции, предложением счета</p>	<p>Лекция, практические занятия (деловая игра), собеседование, тестирование, проблемные комплексные задания, самостоятельная работа студентов</p>

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
	<p>соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания</p>			
<p>7. Обслуживание приемов и банкетов</p>	<p>Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: методики расчета экономических показателей деятельности предприятия питания, виды приемов и банкетов в ресторанной практике Уметь: осуществлять прием заказа, подготовительную работу по банкету Владеть: методикой организации обслуживания банкетного мероприятия</p>	<p>Лекция, практические занятия (кейс-стади, круглый стол с элементами презентации), собеседование, тестирование, рефераты, самостоятельная работа студентов</p>

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
	<p>сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи десерта, шампанскою, горячих напитков, винно-водочных изделий. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков. Организация обслуживания. Особенности организации проведения банкетов "Свадьба", «День рождения», по случаю чествования юбиляра, встречи друзей и т.д</p>			

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
<p>8. Специальные виды услуг и формы обслуживания</p>	<p>Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Room-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: методики расчета экономических показателей деятельности предприятия питания, специальные виды услуг и формы обслуживания, связанные с прогрессивными технологиями в ресторанной практике Уметь: осуществлять подготовку зала, сервировку столов, подачу кулинарной продукции Владеть: методикой организации специальных форм обслуживания</p>	<p>Лекция, практические занятия (кейс-стади), круглый стол с элементами презентации, собеседование, тестирование, рефераты, самостоятельная работа студентов</p>
<p>9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов</p>	<p>Туризм: основные понятия и определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: принципы составления меню с учетом особенностей питания иностранных туристов, требования к предприятиям питания, в которых обслуживаются иностранные туристы Уметь: работать с турфирмами на договорных отношениях, связанных с обслуживанием питанием ин.туристов. Осуществлять подготовку зала, сервировку столов, подачу кулинарной продукции Владеть: методикой организации обслуживания иностранных туристов как индивидуалов, так и путешествующих по стране группами.</p>	<p>Лекция, практические занятия (круглый стол с элементами презентации), кейс-стади, собеседование, контрольная работа (текущий контроль) самостоятельная работа студентов</p>

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5
<p>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</p> <p>10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса</p>	<p>Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества. Принципы стандартов ISO-9000. Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Требования к менеджеру зала. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб</p>	<p>ОК-7, ОПК-2, ПК-1, ПК-4, ПК-6</p>	<p>Знать: стратегии развития предприятия питания с учетом множественных факторов, понятия, значение и общие проблемы качества обслуживания в ресторанной практике Уметь: формировать объективный уровень качества ресторанного продукта Владеть: методикой организации корпоративной культуры с учетом её характеристик</p>	<p>Лекция, практические занятия (дискуссия), собеседование, рефераты, проблемные задания, самостоятельная работа студентов</p>

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- деловая игра;
- круглые столы;
- кейс-стади;
- дискуссии;
- презентация;
- тестирование.

3. Электронные методы обучения

Обеспечивают доступ обучающихся, независимо от места их нахождения, к электронной информационно-образовательной среде, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, и обеспечивающей освоение обучающимися ОПОП ВО или их частей. В процессе освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» используются следующие электронные технологии:

- мультимедиа-лекции,
- off-line (электронная почта: логин: kaftpreu@mail.ru) консультации,
- электронный практикум по теме 10 – Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса:
 - «Каталог ГОСТ» – ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация и общие требования» режим доступа: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/57023/>,
 - Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам на предприятиях общественного питания» режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111506>
 - Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>,
 - И.Н. Кузнецов. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 431 с. режим доступа http://www.razlib.ru/delovaja_literatura/delovoe_obshenie_delovoi_yetiket_ucheb_posobie_dli_a_studentov_vuzov/index.php
 - Управление качеством обслуживания на предприятиях общественного питания. режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/pdf/0826.pdf>
 - Статья В.А. Сидякова «Управление качеством обслуживания в общественном питании, как показать конкурентоспособность предприятия» в журнале «Вестник НГИЭИ» № 7(26) / 2013 режим доступа <http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-obslyuzhivaniya-v-obschestvennom-pitanii-kak-pokazatel-konkurentosposobnosti-predpriyatiya>

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Джум Т.А., Зайко Г.М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
2. Жабина С.Б. и др. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании. ИЦ "Академия", Москва, 2014г. 336 с.
3. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие – М.: Магистр, 2013. – 557 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
4. Милл Р.К. Управление рестораном. 3-е издание. Электронный учебник: М.: Юнити-ДАНА, 2011.
5. Никуленкова Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания. М.: Колос, 2010. – 247 с.
6. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 176 с. (<http://znanium.com/bookread.php?book=399678>)
7. Парамонова, Т. Н. Маркетинг торгового предприятия [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич; под ред. д.э.н., проф. Т. Н. Парамоновой. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=415048>

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ.
2. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
3. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» от 09.12.2011 № 880
4. Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), от 28.05.2010, № 299.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.
6. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
7. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
8. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.
9. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
10. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
11. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
12. ГОСТ Р 30494-96 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях
13. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию
14. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях

Дополнительная литература

1. Быстров С.А. Экономика и организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие. М.: ФОРУМ, 2011. – 464 с.
2. Дунец Е.Г., Тамова М.Ю., Куликов И.А. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания. Учеб. пособие для бакалавров. – СПб Питер, Москва, 2012г. 192 с.
3. Васюкова, А. Т. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: Практикум / А. Т. Васюкова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 144 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=430289>
4. Организация производства: инновационная стратегия устойчивого развития предприятия: Учебник / М.В. Радиевский. М.: ИНФРА-М, 2011. - 377 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=172534>
5. Культура ресторанного сервиса. Федцов В.Г. Учебное пособие. Москва. Дашков и К. 2014. 248с. (<http://znanium.com/bookread.php?book=430602>)
6. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б. Родионов, М.И. Бухалков. - 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2011. - 506 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=248883>
7. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. (<http://znanium.com/bookread.php?book=160197>)
8. Проектирование предприятий общественного питания с основами АУТОСАД. Учебник. Г. М. Ястина, С. В. Несмелова. Издательство: Троицкий мост (ТИ) Санкт-Петербург, 2012 – 288с. (<http://elibrary.ru/item.asp?id=19620205>)
9. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. (<http://www.znanium.com/bookread.php?book=391984>)
10. Ресторанный сервис. Restaurant service: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 328 с. (<http://znanium.com/bookread.php?book=320765>)
11. Ресторанный сервис. Справочник. Москва. Флинта. 2011г. 328с. (<http://elibrary.ru/item.asp?id=21552354>)
12. Ресторанное дело. Учебное пособие. Кацерикова Н.В. Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. - Кемерово. 2010. 332с.
13. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания [Электронный ресурс] / Под ред. проф. А. Т. Васюковой. М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2013. - 212 с. (<http://znanium.com/bookread.php?book=415315>)
14. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий: Для предприятий общественного питания / Авт.-сост.: А.И. Здобнов, В.А. Цыганенко. – К.: ООО «Изд-во Арий», М.: ИКТЦ «Лада», 2011. – 680 с.
15. Секерин В.Д. Инновационный маркетинг. Учебник. М.:ИНФРА-М, 2012 г. - 238 с. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=232424>

4.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания. <http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru/>
3. Центральный дом ресторатора - ресторанный бизнес в России и за рубежом. <http://www.dom-restoratora.ru/>
4. Информационные технологии для ресторанного бизнеса. <http://www.restoranoff.ru/>
5. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com/>

4.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационных технологий, программного обеспечения, информационных справочных систем	Номера тем
Word, Excel, Power point, Интернет, облачные технологии	1-10

4.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Задание для организации самостоятельной работы представлено на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Технология ресторанного сервиса». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

Пример заданий по организации самостоятельной работы студента.

Модуль I. Основы ресторанного сервиса

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

Литература: О-1,3,6; НПД-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,12; Д-9,10,11,12.

Вопросы для собеседования

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?
4. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.
5. Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана?
6. Как различаются бары по уровню комфортности?
7. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
8. Дайте определение услуги общественного питания.
9. Дайте определение процесса обслуживания.
10. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

Тестирование по теме

1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это
 - а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену
 - б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются
 - в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен
 - г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости сырья
2. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
 - а. разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
 - б. изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
 - в. изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
 - г. всё перечисленное
 - д. ничего из перечисленного

3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?

- а. да
- б. нет

4. Выберите правильный стиль работы официанта с учетом типов темпераментов у клиентов

1. выждать пока гость успокоится и тактично продолжить прием заказа	А. клиент - холерик
2. заострить внимание на предлагаемом меню	Б. клиент - сангвиник
3. снять заторможенность в высказывании своих пожеланий	В. клиент - меланхолик
4. создать уверенность в правильности заказа	Г. клиент - флегматик

5. Выберите соответствие между темпераментом, которым обладают посетители и их поведением в зале

1. ровны в поведении, терпеливы, малоактивны	А. клиент - флегматик
2. жизнерадостны, быстро входят в контакт	Б. клиент - холерик
3. вспыльчивы, настроение неустойчиво, прямолинейны	В. клиент - сангвиник
4. стеснительны, нерешительны, медленно осваивается в новой обстановке	Г. клиент - меланхолик

6. Направлен ли стиль обслуживания в ресторане на удовлетворение потребностей гостей?

- а. да
- б. нет

Вопросы для самопроверки

1. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
2. Что включает в себя услуга по организации досуга?
3. Какие факторы определяют культуру обслуживания?
4. Дайте определение методов и форм обслуживания.
5. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях?
6. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании.
7. Перечислите методы обслуживания в предприятиях и дайте их характеристику.
8. Дайте характеристику различных форм самообслуживания.
9. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания.

Рефераты

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

Задания для самостоятельной работы

1. Проанализировать основные направления развития общественного питания. Подготовить краткое сообщение.
2. Изучить и законспектировать тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания в ресторанной практике

4.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Технология ресторанного сервиса» обеспечена:

- библиотечным фондом филиала;
- электронно-библиотечной системой «Znanium.com», режим доступа: <http://znanium.com>.
- электронно-библиотечной системой «Elibrary.ru», режим доступа: <http://elibrary.ru>.
- wi-fi;
- сайтом «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова, режим доступа: <http://vrgteu.ru>.
- программными продуктами: операционная система XP, пакет программ Microsoft Office 2007;
- мультимедийным оборудованием (проектор, ноутбук);
- учебными аудиториями, оборудованными средствами обучения, мебелью, системой кондиционирования. Для занятий используются: сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания; плакаты по темам; видеофильмы по темам; фотографии по темам; раздаточный материал по темам;
- компьютерными классами, оснащенными современным оборудованием с выходом в интернет;
- раздаточный материал: «Методическое пособие по проведению практических и лабораторных занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы», тестовые задания, карточки с ситуационными задачами;
- калькуляторы.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» для студентов очной формы обучения представляет содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы и формы контроля, таблица 2

Таблица 2

Наименование разделов и тем	Контактные часы									Самостоятельная работа, час, формы	Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Часы в электронной форме обучения (Элек)	КЭ, Каттэк	ИК, Катт		
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	Всего	в т.ч. интерактивные формы обучения						
лекции					практические занятия						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Модуль I. Основы ресторанного сервиса											
1. Общая характеристика процесса обслуживания	2	-	-	2		-				8, С, Р, Т	Устный опрос, реферат, тест
2. Характеристика торговых помещений	2	4	-	6		КС/2				8, С, Р, Т, ПКЗ	Устный опрос, реферат, тест, ПКЗ
3. Столовые посуда, приборы, белье	2	4	-	6		КСт/2				8, С, ИДЗ, Т, Р, ПКЗ	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, реферат, ПКЗ
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	4	-	6		КС/2				8, С, ИДЗ, Т, Р, ПКЗ	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, реферат, ПКЗ
Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса											
5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	2	4	-	6		ДИ/2				8, С, ПКЗ	Устный опрос, ПКЗ
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	2	4	-	6		ДИ/2				8, С, ИДЗ, Т, ПКЗ	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7. Обслуживание приемов и банкетов	2	4	-	6		КСт/ 2				10, С, ИДЗ, Т, ПКЗ, Р	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ, реферат
8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	2	4	-	6						10, С, ИДЗ, Т, ПКЗ, Р	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ, реферат
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	4	4	-	8						10 Р, ПКЗ, ТК	реферат, ПКЗ, Контрольная работа
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса											
10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2	4	-	6			-			8 С, ПКЗ, Р	Устный опрос, ПКЗ, реферат
Итого:	22	36	-	58		12	-		-	86	
	-	-	-							36	экзамен
Всего по дисциплине				58			-		-	122	180

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 3

Таблица 3

Сокращение	Вид работы
ДИ	Подготовка к деловой игре
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Д	Подготовка к дискуссии
КС	Подготовка к круглому столу
К-ст	Кейс-стади
П	Презентация
Лит	Работа с литературой
Р	Реферат
ИДЗ	Индивидуальное домашнее задание
ПКЗ	Проблемные комплексные задания
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к текущему контролю

Тематический план изучения дисциплины по заочной форме представлен в приложении А.

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные средства по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» разработаны в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания представлено в разделе II «Содержание дисциплины» и разделе VIII настоящей рабочей программы.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1 Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану, по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» курсовая работа не предусмотрена.

6.3.2 Вопросы к экзамену

1. Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.

2. Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.

3. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.

4. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.

5. Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.

6. Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебозаморозки).

7. Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.

8. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.

9. Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды.

10. Металлическая посуда: назначение, емкость, размеры.

11. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.

12. Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.

13. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.

14. Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.
15. Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
16. Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
17. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.
18. Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.
19. Правила подачи холодных блюд и закусок.
20. Правила подачи горячих закусок.
21. Подбор посуды и правила подачи супов.
22. Правила подачи вторых горячих блюд.
23. Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.
24. Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.
25. Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
26. Правила этикета и нормы поведения за столом.
27. Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
28. Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
29. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
30. Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.
31. Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
32. Особенности организации обслуживания Нового года, Рождества, Пасхи.
33. Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.
34. Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.
35. Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе.
36. Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.
37. Организация обслуживания проживающих в гостиницах. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч».
38. Организация обслуживания пассажиров железнодорожного, водного и воздушного транспорта. Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах при железнодорожных и аэровокзалах.
39. Виды туризма. Размещение, организация питания и обслуживания иностранных туристов.
40. Особенности питания туристов из Англии, Франции, США, Италии, Японии и других стран мира.
41. Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
42. Организация труда работников залов и факторы, определяющие условия труда.
43. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисе и на дому.

44. Организация презентаций в ресторане.
45. Модель качества обслуживания в ресторане и её характеристика.
46. Основополагающая идея стандартов ISO-9000 и их использование в ресторанной практике.
47. Реализация концепции управления качеством в ресторане.
48. Корпоративная культура в ресторане и её характеристика.
49. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.

Пример экзаменационного билета по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» представлен в Приложении Б к рабочей программе дисциплины.

6.3.3 Типовые задания к практическим занятиям

Примеры вопросов для собеседования

Тема 2. Характеристика торговых помещений

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

Примеры тестов для контроля знаний

Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов

1. Прием – это
 - а. торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события
 - б. совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении
 - в. праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления
2. Разновидности приемов:
 - а. за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
 - б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
 - в. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
 - г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица
3. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:
 - а. Банкет-фуршет
 - б. Банкет-коктейль
 - в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
 - г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:

- а. банкет-фуршет
- б. банкет-коктейль
- в. банкет-чай
- г. банкет коктейль-фуршет

5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется

- а. банкет с полным обслуживанием
- б. банкет с частичным обслуживанием
- в. банкет фуршет
- г. банкет чай
- д. банкет коктейль
- е. комбинированный банкет

....

Примеры заданий для контрольной работы

ВАРИАНТ № 1

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
2. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике.
3. Тестовое задание

ВАРИАНТ № 2

1. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
2. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».
3. Тестовое задание

ВАРИАНТ № 3

1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.
2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.

3. Тестовое задание.

ВАРИАНТ № 4

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане
2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
3. Тестовое задание

ВАРИАНТ № 5

1. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания
2. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.
3. Тестовое задание

....

Пример тематики рефератов

Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта

6.3.4 Типовые задания к интерактивным занятиям

Круглый стол с элементами презентации на темы:

- «Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания», (к теме 2)
- «Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья» (к теме 3)
- «Виды меню. Варианты их оформления в ресторанной практике» (к теме 4)
- «Виды банкетов в ресторанной практике» (к теме 7)
- «Специальные формы обслуживания в ресторанной практике» (к теме 8)
- «Специфика обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия» (к теме 9)

Деловые игры на темы:

- «Подготовительные работы в зале ресторана» (к теме 5)
- «Приглашаем в мир напитков» с элементами тренинговой программы (к теме 6)

Дискуссия на тему:

- «Эстетическая культура ресторанного сервиса» (к теме 10)

Примеры кейс-стади

Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах

Кейс № 1

1. Укажите в последовательности основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.
2. Действия официанта при подачи блюд в обнос. Как ещё называют этот способ подачи?
3. Показать последовательность подачи блюд:
 - а. икра зернистая осетровых рыб,
 - б. сельдь а гарниром
 - в. судак заливной,
 - г. рыба под маринадом,
 - д. семга с лимоном.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки в отваре	а	круглый баранчик
2	жульен из птицы	б	закусочная тарелка
3	солянка рыбная на сковороде	в	кокотница
4	тефтели в томате	г	кроншель
		д	суповая миска
		е	глубокая полупорционная тарелка

5. Подберите посуду для подачи блюд:

1	каша гурьевская	а	десертная тарелка
2	яблоки, жареные в тесте	б	металлическое круглое блюдо
3	блинчики с вареньем	в	порционная сковорода
4	фрукты в ассортименте		

6. К горячим закускам рекомендуют:

- а. крепкие вина,
- б. водка, горькие настойки,
- в. белые столовые вина,
- г. красные столовые вина

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе с коньяком, салаг из крабов, свиная корейка, фаршированная беконом, сыром с соусом «бешамель» (белым), щи суточные, судак отварной с картофелем отварным, соусом польским, икра зернистая лососевых рыб, сливки взбитые с орехами, жульен из птицы, витки из ветчины заливные по-русски с шампиньонами.

Блюда правильной последовательности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуальная	вспомогательный	основной	

8. Действия официанта при расчете с гостями

Кейс № 2

1. Укажите действия официанта, если гости принесли цветы.
2. Действия официанта при подачи блюд в стол. Как ещё называют этот способ подачи?
3. Показать последовательность подачи блюд:
 - а. салат из птицы,
 - б. салат мясной,
 - в. мясная гастрономия,
 - г. галантин из кур,
 - д. мясо заливное.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки без отвара	а	кокотница
2	блины	б	кокильница
3	рыба-кокиль	в	закусочная тарелка
4	грибы в сметане	г	круглое металлическое блюдо
		д	баранчик

5. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

6. К горячим мясным блюдам рекомендуют

- а. сухие белые вина,
- б. красные сухие вина,
- в. крепкие вина,
- г. шампанское

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, кофе по-восточному, фруктовый салат.

Блюда правильной последователь- ности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуаль- ная	вспомогатель- ный	основной	

8. Правила оформления счета при завершении обслуживания гостей

Примеры ситуационных задач

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Ситуация 1: Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период.

Ситуация 2: Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем.

Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

Ситуация 3: Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

Ситуация 4: Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Ситуация 5: Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

6.3.5 Типовые задания к занятиям в электронной форме обучения

Контактная работа преподавателя со студентом по электронному обучению осуществляется в форме обязательных консультаций второй половины дня работы преподавателя, утверждаемых заведующим кафедрой, а также off-line консультаций по электронной почте преподавателя.

Электронный практикум «Эстетическая культура ресторанного сервиса» (2

часа) по теме 10 «**Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**».

Цель – изучить возможные стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса с учетом применения требований действующих стандартов в отрасли

План занятия:

1. Методы и формы обслуживания в ресторанной практике, связанные с процессом управления качеством и стратегиями обслуживания.

2. Особенности поведения работника ресторана.

3. Культура общения с гостями.

4. Корпоративная культура ресторана.

Задание 1: Подготовить рефераты с использованием элементов презентации по следующим направлениям:

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

2. Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания

3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе

4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта

5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса

6. Корпоративная культура предприятий общественного питания и её характеристика

7. Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.

9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.

10. Документация предприятия общественного питания при внедрении менеджмента качества

11. Принципы стандартов в заведениях сферы ресторанного бизнеса созданные на базе международных требований

Задание 2: Комплексные ситуационные задачи с использованием кейс-метода

Ситуация № 1: Выбор концепции ресторана

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Вариант 1. Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Вариант 2. Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Вариант 3. Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Ситуация № 2.

Раскройте содержание элемента системы качества предприятия общественного питания — Внедрение стандартов функционального качества обслуживания: внедрение

квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия, разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов, введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников), справедливая оценка и мотивация труда, мотивационные возможности системы обучения.

Ситуация № 3.

Объясните суть элементов системы качества предприятия общественного питания: входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков, выходной контроль качества на предоставляемые услуги в ресторане, выходной контроль качества за сбытом услуг ресторана.

Ситуация № 4

Раскройте содержание этапов внедрения системы качества: принятие решения о создании системы качества, разработка плана-графика создания системы качества, определение функций и задач элементов системы качества; определение состава структурных подразделений системы качества; разработка структурной и функциональной схемы системы качества; определение состава и разработка нормативных документов системы качества: «Паспорт ресторана» и «Руководство по качеству», проверка системы качества; совершенствование системы качества; организация работы кружков качества.

Ситуация № 5

Перечислите состав документов системы качества в ресторане и их функции.

Для выполнения заданий использовать следующий информационный материал:

- «Каталог ГОСТ» – ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация и общие требования» режим доступа: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/57023/>,
- «Каталог ГОСТ» – ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» режим доступа: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/56009/>
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам на предприятиях общественного питания» режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111506>
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>,
- И.Н. Кузнецов. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 431 с. режим доступа http://www.razlib.ru/delovaja_literatura/delovoe_obshenie_delovoi_yetiket_ucheb_posobie_dli_a_studentov_vuzov/index.php
- Управление качеством обслуживания на предприятиях общественного питания. режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/pdf/0826.pdf>
- Статья В.А. Сидякова «Управление качеством обслуживания в общественном питании, как показать конкурентоспособность предприятия» в журнале «Вестник НГИЭИ» № 7(26) / 2013 режим доступа <http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-obslyuzhivaniya-v-obschestvennom-pitanii-kak-pokazatel-konkurentosposobnosti-predpriyatiya>

Вопросы для самопроверки

1. Требования к метрдотелю, его обязанности и полномочия.
2. Требования к официанту. Что должен знать и уметь официант?
3. Требования к бармену.
4. Как в большинстве случаев выглядит схема управления рестораном? Почему в ней менеджер по персоналу выделен в отдельное звено?
5. Что включает система кадрового планирования?

Электронный курс по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» обеспечен off-line консультациями по электронной почте: kaftpneu@mail.ru ведущего преподавателя.

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Технология ресторанного сервиса» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» представлена в таблице 4:

Таблица 4

Вид учебных занятий 1	Организация деятельности студента 2
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические (семинарские занятия)	Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.) Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата

Продолжение таблицы

1	2
Устные ответы	<p>Ответы на устные вопросы при текущем контроле. Выступление студента при ответе на поставленный вопрос является основной формой контроля и оценки его успеваемости. Когда контроль проводится в форме устного выступления, от студента требуется умение в сжатые сроки подготовить свой ответ, убедительно выступить и правильно ответить на дополнительные вопросы.</p>
Ситуационные задания и кейс-метод	<p>Условия задания, ситуационной задачи и кейса необходимо читать внимательно. Каждое предложение может иметь значение для правильного решения. От студента требуется точное исследование изложенных обстоятельств, определение проблемных моментов. Решение должно быть нацелено на тот вопрос, который поставлен в задании. Задания, задачи и кейсы необходимо решать таким образом, чтобы решение имело внутреннюю структуру и логику изложения материала. Другими словами, структура например, решения кейса должна быть адаптирована к условиям конкретной ситуации. Любое задание завершается общим выводом. Личное мнение и отношение студента к условиям задания могут являться только дополнительным отступлением в общем решении, но не его основой</p>
Метод кейс-стадии	<p>Обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его</p>
Дискуссия	<p>Форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение о проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе, тезисов или реферата по предложенной тематике</p>
Круглый стол	<p>Один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения через диалог</p>
Тестовое задание	<p>Минимальная составляющая единица теста, которая состоит из условия (вопроса) и, в зависимости от типа задания, может содержать или не содержать набор ответов для выбора (может использоваться как промежуточный контроль по любой теме).</p>

**VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ
ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ**

8.1 Текущий контроль

Виды текущего контроля в 4 семестре представлен в таблице 7:

Таблица 7

Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля
1	2
Модуль I. Основы ресторанного сервиса Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	Устный опрос
	реферат
	презентация
	тест
Тема 2. Характеристика торговых помещений	Устный опрос
	тест
	кейс-стади
	круглый стол
Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье	Устный опрос
	тест
	кейс-стади
	круглый стол
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	реферат
	тест
	комплексные ситуационные задачи
	круглый стол
Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	Устный опрос
	комплексные ситуационные задачи
	кейс-стади
	деловая игра
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	Устный опрос
	тест
	кейс-стади
	деловая игра
Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	тест
	презентация
	реферат
	круглый стол
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	тест
	презентация
	кейс-стади
	круглый стол
Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	реферат
	круглый стол
	комплексные ситуационные задачи
	контрольная работа

Продолжение таблицы 7

1	2
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	комплексные ситуационные задачи
	презентация
	реферат
	кейс-стади

8.3.2 Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Результатов устного опроса:

5 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

4 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

3 - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

2 выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Выполнения рефератов:

5 – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

4 – выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

3 – выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Выполнения презентации

5 – заслуживает работа, в которой студент составил слайды (не менее 10 и не более 20), текст презентации оформлен в виде схем, таблиц и рисунков, имеют место модели практических ситуаций, информация не загромождена теоретическими понятиями, содержит практические примеры, выводы и предложения

4 - заслуживает работа, в которой студент составил слайды (не менее 10 и не более 20), текст презентации оформлен в виде схем, таблиц и рисунков, имеют место модели практических ситуаций, информация не загромождена теоретическими понятиями, содержит практические примеры, но выводы и предложения не согласуются между собой

3 - заслуживает работа, в которой студент составил слайды (не менее 10), текст презентации оформлен в виде схем, таблиц и рисунков, имеют место модели практических ситуаций, информация загромождена теоретическими понятиями, не содержит практические примеры, выводы и предложения не согласуются между собой

2 - заслуживает работа, в которой имеют место серьезные упущения в процессе изложения материала, неудовлетворительном знании базовых терминов и понятий курса, отсутствии логики и последовательности в изложении слайдов, элементы презентации не структурированы

Результатов тестирования:

5 - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

4 - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

3 - выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Выполнения контрольной работы:

5 - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

4 - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

3 - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

2 - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

8.3.3 Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

Деловая игра

5 - выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с соблюдением всех требований

4 - выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с незначительными отклонениями от требований

3 - выставляется студенту, если работа выполнялась с помощью преподавателя, материал подобран в достаточном количестве, работа оформлена с отклонением от требований

2 - выставляется студенту, если работа выполнена со значительными ошибками, материал подобран в недостаточном количестве, работа оформлена с существенными отклонениями от требований

Решение комплексных ситуационных задач:

5 – выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);

4 – выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;

3 – выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Кейс-стади

5 – выставляется студенту за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение кейса, которое свидетельствует о высоком уровне его подготовки, верно выполнены нужные вычисления, и преобразования, получен правильный ответ, последовательно записано решение

4 - выставляется студенту, который правильно выбрал способ решения, само решение сопровождается необходимыми разъяснениями, но в вычислениях имеются не существенные арифметические и логические ошибки

3 - выставляется студенту, который правильно выбрал правильный способ решения кейса (проблемной ситуации), однако в самом решении отсутствуют разъяснения, а в вычислениях имеются существенные арифметические и логические ошибки

2 - выставляется студенту, который допустил при решении кейса грубейшие ошибки, предложил нелогичное решение, не раскрывающее сути проблемной ситуации

8.4 Творческий рейтинг

По решению кафедры студент получает оценки за соответствующие виды работ представленные в виде следующей таблицы 8.

Таблица 8

Наименование раздела (темы) дисциплины	Вид работы	Количество баллов, максимально
1	2	3
Модуль I. Основы ресторанного сервиса Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	Подготовка реферата с элементами презентации по теме «Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанной практике»	5
Тема 2. Характеристика торговых помещений	Авторский проект дизайнерского решения интерьера зала по заданному типу предприятия с учетом целевого рынка потребителей	5
Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье	Подготовка презентационного материала по современным требованиям к предметам сервировки в ресторанной практике	5
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Предложение меню для студенческой столовой Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова с учетом современных тенденций кулинарной практики	5

Продолжение таблицы 8

1	2	3
Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	Разработка схем различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного стиливого направления интерьера зала	5
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	Разработка технологических карт на горячие и холодные авторские напитки с элементами их презентации в процессе участия в деловой игре	5
Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	Подготовка реферата с элементами презентации по банкетным технологиям в ресторанной практике	5
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Разработка программы проведения презентации ресторана	5
Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Разработка интересных предложений меню с элементами его презентации для обслуживания иностранных туристов с учетом страны их прибытия	5
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса на современном этапе	5

8.5 Промежуточная аттестация

Экзамен по результатам изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» в 4 семестре проводится по экзаменационным билетам, включающим *два теоретических вопроса и 1 задачу*.

Результат экзамена определяется оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляется в день проведения экзамена.

Критерии оценивания:

«Отлично» - выставляется при условии глубоких и точных ответов на основные и дополнительные вопросы преподавателя, проявляется творческий подход к изложению вопросов, демонстрируется дискуссионность данной проблематики, речь студента должна быть логически обоснованной, правильной с точки зрения грамматики.

«Хорошо» - выставляется при условии полных ответов на основные и дополнительные вопросы, но допускаются отдельные неточности и отсутствие глубины ответов на некоторые дополнительные вопросы.

«Удовлетворительно» - выставляется при условии недостаточно полных ответов на основные и дополнительные вопросы, допущенных неточностях и ошибках, неглубоких ответах на дополнительные вопросы, нарушена логика изложения, ответы не всегда конкретны.

«Неудовлетворительно» - выставляется при поверхностных ответах на основные и дополнительные вопросы, незнание материала, допущенных существенных ошибок.

Приложение А

Таблица А1 – Тематический план изучения дисциплины по заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Контактные часы									Самостоятельная работа, час, формы	Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Часы в электронной форме обучения (Элек)	КЭ, Каттэк	ИК, Катт		
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	Всего	в т.ч. интерактивные формы обучения						
лекции					практические занятия	8	9	10	11	12	
Модуль I. Основы ресторанного сервиса 1. Общая характеристика процесса обслуживания 2. Характеристика торговых помещений	2	2	-	4		-				45, Лит., ПКЗ, Т, ИДЗ	Собеседование, ПКЗ, тест, Контрольная работа
3. Столовые посуда, приборы, белье 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	4	-	6		К-ст / 2				45, Лит., Т, УЗ, ПКЗ, ИДЗ	Собеседование, тест, УЗ, ПКЗ, Контрольная работа
Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса	1	2	-	3		ДИ / 2				35, Лит., ПКЗ, Т, ИДЗ	Собеседование, ПКЗ, тест, Контрольная работа
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса	1	2	-	3		К-ст / 2	-			30, Лит., ПКЗ, ИДЗ	Собеседование, ПКЗ, Эл. п., Контрольная работа
Итого:	6	10	-	16		6	-	2,35	-	155	
	-	-	-							6,65	экзамен
Всего по дисциплине				16			-	2,35	-	161,65	180

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ
Торгово-экономический факультет
Кафедра торговли и общественного питания

Направление подготовки: 19.03.04 «Технология
продукции и организация общественного питания»
Направленность (профиль) «Технология
организации ресторанного дела»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № __
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»

1. Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
2. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.
3. Тестовое задание.

Преподаватель, к.т.н, доцент

Т.А. Джум

(подпись)

Зав. кафедрой, К.э.н., доцент

С.Н. Диянова

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры Протокол от 19.11.2015 г. № 4

Краснодарский филиал РЭУ им.Г.В. Плеханова
Карта обеспеченности дисциплины «Технология ресторанного сервиса»
учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра торговли и общественного питания

ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) программы «Технология организации ресторанного дела»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Информация по НИБЦ им. акад. Л.И.Абалкина		Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел) ¹	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
			Количество печатных экземпляров (шт) ²	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС ³			
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1	Джум Т.А., Зайко Г.М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко	М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	1	x	1
2	Жабина С.Б. и др. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании	М.: ИЦ «Академия». 2014г. 336 с.	11	нет	x	21	0,5
3	Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие	М.: Магистр, 2013. – 557 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	1	x	1

Продолжение таблицы

¹Контингент студентов приводится при наличии издания в печатном виде; если издание только в ЭБС – контингент студентов не указывается.

² При указании печатных экземпляров издания необходимо учитывать требования ФГОС ВО (основная литература -0,5 экз на 1 студента, дополнительная литература -0,25 экз на 1 студента.

³ Все перечисленные издания необходимо в первую очередь выбирать из ЭБС.

1	2	3	4	5	6	7	8
4	Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина.	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. – 176 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	1	x	1
5	Парамонова, Т. Н. Маркетинг торгового предприятия [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич; под ред. д.э.н., проф. Т. Н. Парамоновой.	М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 284 с	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего							1,5
Дополнительная литература							
1	Быстров С.А. Экономика и организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие	М.: ФОРУМ, 2011. – 464 с	6	нет»	x	21	0,25
2	Дунец Е.Г., Тамова М.Ю., Куликов И.А. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания. Учеб. пособие для бакалавров	СПб Питер, Москва, 2012г. 192 с.	x	ЭБС. «Троицкий мост». – Режим доступа: http://www.trmost.com//	1	x	1
3	Васюкова, А. Т. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: Практикум / А. Т. Васюкова	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 144 с	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Организация производства: инновационная стратегия устойчивого развития предприятия: Учебник / М.В. Радиевский	М.: ИНФРА-М, 2011. – 377 с.	x	да, ЭБС «Elibrary»	x	x	1
5	Культура ресторанного сервиса. Федцов В.Г. Учебное пособие	Москва. Дашков и К. 2014. 248с	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Милл Р.К. Управление рестораном. 3-е издание. Электронный учебник:	М.: Юнити-ДАНА, 2011	11	нет	x	21	0,5

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8
7	Никуленкова Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания.	М.: Колос, 2010. – 247 с	11	нет	x	21	0,5
8	Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б. Родионов, М.И. Бухалков. - 3-е изд	М.: ИНФРА-М, 2011. - 506 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
9	Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер	М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
10	Проектирование предприятий общественного питания с основами АУТОСАД. Учебник. Г. М. Ястина, С. В. Несмелова	Издательство: Троицкий мост (ТИ) Санкт-Петербург, 2012 – 288с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
11	Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин.	М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
12	Ресторанный сервис. Restaurant service: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексева, В.И. Протуренко	М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 328 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
13	Ресторанное дело. Учебное пособие. Кацерикова Н.В	Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. - Кемерово. 2010. 332с	6	нет	x	21	0,25
14	Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания [Электронный ресурс] / Под ред. проф. А. Т. Васюковой.	М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К ^о ”, 2013. - 212 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8
15	Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий: Для предприятий общественного питания / Авт.-сост.: А.И. Здобнов, В.А. Цыганенко	К.: ООО «Изд-во Арий», М.: ИКТЦ «Лада», 2011. – 680 с.	6	нет	x	21	0,25
16	Секерин В.Д. Инновационный маркетинг. Учебник	М.:ИНФРА-М, 2012 г. - 238 с	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего							1,25
Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы							
1	Справочно-правовая система «Консультант-плюс»	http://www.consultant.ru					
2	Справочно-правовая система «Гарант»	http://www.garant.ru					

Преподаватель  Т.А. Джум
(подпись, дата)

Зав.кафедрой  С.Н. Диянова
(подпись, дата)

СОГЛАСОВАНО
Зав.библиотекой  Е.Н. Редько
(подпись, дата)