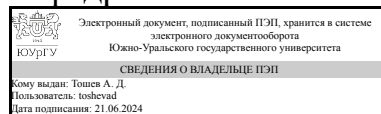


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



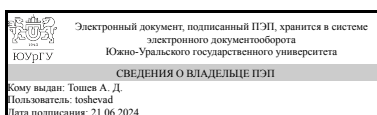
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.06 Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Ресторанный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

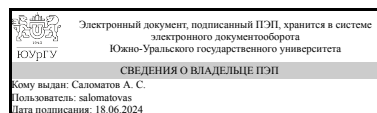
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

1. Цели и задачи дисциплины

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

Краткое содержание дисциплины

Методика преподавания предмета строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, докладов, составлению схем, создание презентаций, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда. С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт. Перечень вопросов контрольно-измерительных тестов охватывает содержание изученного программного материала, и позволяет сделать заключение об уровне его усвоения студентами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания

	Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания
ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания
ПК-6 Способность выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Технология продвижения ресторанных услуг, История развития общественного питания, Технологические процессы в сервисе, Технические средства предприятий сервиса, Рестораны национальных кухонь, Основы ресторанного сервиса, Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания, Культура питания народов мира, Информационные технологии в сервисе, Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Калькулирование и учет на предприятиях питания, Технология ресторанной продукции, Перспективы развития ресторанного бизнеса, Барное дело, Трудовой коллектив ресторана и его структура, Калькулирование и учет затрат в ресторанных предприятиях

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

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

Основы ресторанного сервиса	Знает: определение, классификацию ресторанов; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания Умеет: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню, карты вин; составлять графики выхода на работу производственного и обслуживающего персонала; схемы организации технологических процессов в цехах; разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов. Имеет практический опыт: разработки и оформления технологической документации; идентификации ассортимента столовой посуды, приборов; подготовки столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; сервировки столов.
Технологические процессы в сервисе	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя, применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
Технология продвижения ресторанных услуг	Знает: виды услуг в общественном питании; классификацию форм и методов обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; формы и средства продвижения услуг на рынке; Умеет: обеспечивать организацию обслуживания потребителей на высоком профессиональном уровне; оценивать качество предоставляемых услуг и разрабатывать мероприятия по совершенствованию системы обслуживания потребителей; разрабатывать нормативные документы для ресторанных предприятий Имеет практический опыт: организации обслуживания потребителей в ресторанных предприятиях; оценки качества предоставляемых услуг; разработки методов продвижения ресторанных услуг
Культура питания народов мира	Знает: особенности питания народов мира, особенности питания народов мира Умеет: готовить учитывая специфику народностей, готовить учитывая специфику народностей Имеет практический опыт: в области технологии

	продуктов питания, приготовления блюд и кулинарных изделий различных национальных кухонь
Информационные технологии в сервисе	Знает: понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации, Понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации Умеет: использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач., Использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач. Имеет практический опыт: современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации, Современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации
Технические средства предприятий сервиса	Знает: современные тенденции в техническом оснащении предприятий ресторанного сервиса, основные технические средства для оснащения предприятий ресторанного сервиса Умеет: анализировать технические возможности оборудования при выборе и техническом оснащении инновационных проектов на конкретном предприятии ресторанного сервиса, подбирать технические средства с учетом требований потребителя Имеет практический опыт: работы с информацией о современных технических средствах и технологическом оборудовании предприятий ресторанного сервиса., технического оснащения предприятий ресторанного сервиса
Рестораны национальных кухонь	Знает: особенности питания народов мира, особенности питания народов мира Умеет: готовить учитывая специфику народностей, готовить учитывая специфику народностей Имеет практический опыт: в области технологии продуктов питания, приготовления блюд и кулинарных изделий различных национальных кухонь
История развития общественного питания	Знает: исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран, исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран Умеет: анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне, анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне Имеет практический опыт: работы в поисковых системах для решения задач профессиональной

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

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	0	0
Лабораторные работы (ЛР)	4	4
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	87,5	87,5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общая характеристика стандартов обслуживания	2	2	0	0
2	Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов	2	2	0	0
3	Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане	2	2	0	0
4	Этапы разработки стандартов обслуживания	2	2	0	0
5	Этапы внедрения стандартов обслуживания	1	0	0	1
6	Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах	1	0	0	1
7	Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов	1	0	0	1
8	Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях	1	0	0	1

5.1. Лекции

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

5.2. Практические занятия, семинары

Не предусмотрены

5.3. Лабораторные работы

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

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол- во часов
Технологические процессы в сервисе	Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное	8	87,5

(подготовка к докладу)	пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
------------------------	---	--	--

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

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

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Промежуточная аттестация	1	-	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	экзамен
2	8	Текущий контроль	2	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и	экзамен

						пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
3	8	Текущий контроль	3	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	экзамен
4	8	Текущий контроль	4	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.	экзамен

					Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
5	8	Текущий контроль	5	1	100 Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
--	--	--

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-1	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания	+	+	+		
ПК-1	Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания	+	+	+		
ПК-1	Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания	+	+	+		
ПК-3	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания	+			+	
ПК-3	Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания	+			+	
ПК-3	Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания	+			+	
ПК-6	Знает: содержание основных этапов технологического цикла и технологических принципов производства продукции общественного питания; нормативную, техническую, технологическую документацию предприятий общественного питания	+				+
ПК-6	Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания	+				+
ПК-6	Имеет практический опыт: владения навыками организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания	+				+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/146839 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/181586 (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Технология продукции общественного питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, И. В. Симакова, О. И. Иринина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 676 с. — ISBN 978-5-6044302-8-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180957 (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено