

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.31 Основы ресторанного сервиса
для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

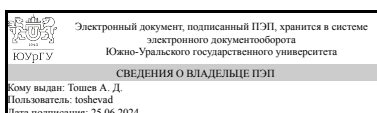
уровень Бакалавриат

форма обучения очная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

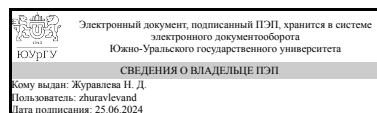
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
старший преподаватель



Н. Д. Журавлева

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Основы ресторанного сервиса» их навыки практической работы знания об организации работы ресторана и процесса подготовки к обслуживанию.

Задачи дисциплины: -ознакомить студентов с классификацией и структурой ресторанов; -ознакомить с процессом организации производства ресторанной продукции; - дать знания по изучению потребительского спроса и продвижению ресторанных услуг; -ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания; -научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН

Краткое содержание дисциплины

Определение, классификация ресторанов и баров; структура управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания; Виды и средства рекламы; методы изучения потребительского спроса, правила составления меню, карты напитков, организацию труда на производстве; основные категории производственного и обслуживающего персонала, порядок составления графиков выхода на работу; структуру производства, требования к производственным цехам, назначение и размещение производственных цехов; организацию работы производственных цехов; формы и методы обслуживания; виды торговых и вспомогательных помещений; ассортимент столовой посуды, приборов, белья их назначение, характеристику, приёмы сервировки стола; Идентифицирование по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составление и оформление различные видов меню, каты вин; составление графиков выхода на работу производственного и обслуживающего персонала; схемы организации технологических процессов в цехах; разработка и оформление технологической документации; идентифицирование ассортимента столовой посуды, приборов; осуществление подготовки столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнение сервировки столов.

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 организации и управлению процессами производства и обслуживания организаций питания	Знает: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания Умеет: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания Имеет практический опыт: Разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.12 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания	1.Ф.05 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, 1.О.33 Общие принципы переработки сырья и материалов в общественном питании, Производственная практика (ориентированная, цифровая) (4 семестр)

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

Дисциплина	Требования
1.Ф.12 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания	Знает: – национально-культурные особенности социального и речевого поведения представителей иноязычных культур., законодательную базу, стандарты, деловую практику в вопросах деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций, – психологию общения, методы развития личности и коллектива; – этические нормы профессионального взаимодействия в коллективе. Умеет: – адекватно реализовать свои коммуникативные намерения в контексте толерантности; – находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами социума информацию о культурных особенностях и традициях различных народов., планировать и осуществлять коллективную работу, тренинговую работу по корпоративным стандартам, – работать индивидуально и с группой, выстраивать отношения, психологически взаимодействовать с коллективом; – понимать свою роль в коллективе в решении поставленных задач, предвидеть результаты личных действий, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации. Имеет практический опыт: – речевым этикетом межкультурной коммуникации., способностью организовывать работу подразделений в соответствии с требованиями, – навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; – навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5
Работа с нормативной документацией ГОСТ Р 50764-95; ГОСТ Р 50762-95	15,5	15.5
Выполнить тест по теме: «Потребительский спрос и реклама ресторанов».	12	12
Изобразить схему структуры управления рестораном, в соответствии с заданием.	12	12
Составить анкету для изучения нереализованного спроса	12	12
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	Характеристика, классификация предприятий общественного питания	6	2	4	0
2	Потребительский спрос и реклама ресторанов	6	2	4	0
3	Основы составления меню и карты напитков	12	4	8	0
4	Организация и нормирование труда в ресторанах.	8	4	4	0
5	Организация процесса производства ресторанной продукции	8	2	6	0
6	Подготовительный этап к организации потребления и реализации ресторанной продукции	8	2	6	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Введение. Предмет, цели и задачи дисциплины. Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий. Характеристика, классификация предприятий общественного питания. Классификация услуг предприятий общественного питания. Структура управления рестораном. Права и обязанности работников управленческого аппарата. Общие понятия об учредительных документах: учредительный договор, устав предприятия.	2

2	2	Реклама ресторанов: виды, назначение. Изучение потребительского спроса. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.	2
3-4	3	Основные понятия: сырьё, полуфабрикаты, кулинарная продукция, блюдо. Покупные товары и продукция собственного производства. Ассортиментный минимум: назначение, характеристика. Меню: характеристика, назначение, виды. Требования, предъявляемые к оформлению меню. Факторы, учитывающие при составлении меню. Последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню. Правила составления и оформления различных видов меню. Карты напитков: карта вин, карта коктейлей. Назначение, правила составления и оформления.	4
5-6	4	Производственный персонал ресторана. Основные категории работников. Требования к персоналу в соответствии с ОСТом 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу». Обслуживающий персонал. Основные категории работников. Требования к персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Квалификационные разряды профессий рабочих. Должностные обязанности. Организация охраны труда. Графики выхода на работу, порядок составления. Табель учёта рабочего времени.	4
7	5	Организация технологического процесса на предприятиях общественного питания. Формы организации производства кулинарной продукции. Характеристика производственных и вспомогательных помещений ресторана, их назначение, размещение, материально-техническое оснащение. Особенности организации технологического процесса обработки сырья, приготовления полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий. Технологическая документация: виды, содержание и порядок оформления. (ТТК, технологические и калькуляционные карты, Сборник рецептов)	2
8	6	Характеристика торговых и вспомогательных помещений для обслуживания потребителей: виды, назначение, оборудование. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Современные направления создания интерьера. Столовая посуда, приборы: их характеристика, назначение, ассортимент. Столовое бельё: характеристика, виды, размеры, назначение. Подготовка к обслуживанию потребителей: уборка торгового зала ресторана; расстановка мебели в зале; получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию; накрытие столов скатертями; приёмы складывания полотняных салфеток; подготовка специй, техника сервировки, предварительная сервировка стола	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	1. Изобразить схему структуры управления рестораном, в соответствии с заданием. 2. Работа с нормативной документацией ГОСТ Р 50764-95; ГОСТ Р 50762-95	4
2	2	Выполнить тест по теме: «Потребительский спрос и реклама ресторанов». Составить анкету для изучения нереализованного спроса.	4
3-4	3	Различные виды меню и карты напитков. Назначение и особенности его оформления. 1. Составление меню заказных блюд для ресторана класса «люкс». 2. составление меню «Бизнес-ланча», «Комплексного меню» - Европейский завтрак и комплексного обеда 3. Составление карты вин ресторана. Подготовка к семинарскому занятию (оформление различных видов меню и карт напитков). Работа с нормативной документацией (Сборником рецептов) по составлению меню. Оформление меню	4

		ресторана. Оформление карт напитков. Выполнение теста.	
5	3	Работа с нормативной документацией (Сборником рецептур) по составлению меню. Оформление меню ресторана. Оформление карт напитков. Выполнение теста.	4
7-8-9	4	Показатели культуры обслуживания. 1. Расчёт численности обслуживающего персонала в соответствии с установленными нормативами. Составление графиков выхода на работу и заполнение табеля для различных категорий персонала ресторана (по заданию преподавателя). Работа с нормативными документами по изучению квалификационных требований к основным категориям производственного и обслуживающего персонала. (ОСТом 28-1-95; ГОСТ Р 50935-96 и «Тарифноквалификационный справочник») Составление конспекта по контрольным вопросам по теме «Квалификационные требования производственного и обслуживающего персонала».	4
10-11	5	1. Порядок составления и оформления технологических карт. 2. Порядок составления и оформления технико-технологических карт. 3. Порядок составления и оформления калькуляционных карт.	6
12-13	6	Изображение схем структуры производственных помещений ресторана. Изображение схем организации технологических процессов. Работа с нормативной документацией (Сборник рецептур, «Справочник химического состава пищевых продуктов») Расчет данных для технологических, технико-технологических и калькуляционных карт. 1. Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья. 2. Накрытие столов скатертями. 3. Приёмы складывания полотняных салфеток. 4. Подготовка столовой посуды и приборов к обслуживанию, выполнение предварительной сервировки стола.	6

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС	
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс
Работа с нормативной документацией ГОСТ Р 50764-95; ГОСТ Р 50762-95	https://e.lanbook.com/book/232598?category=18165%3Fpublisher%3D21090&ysclid=lxoj
Выполнить тест по теме: «Потребительский спрос и реклама ресторанов».	https://e.lanbook.com/book/232598?category=18165%3Fpublisher%3D21090&ysclid=lxoj
Изобразить схему структуры управления рестораном, в соответствии с заданием.	https://e.lanbook.com/book/232598?category=18165%3Fpublisher%3D21090&ysclid=lxoj
Составить анкету	https://e.lanbook.com/book/232598?category=18165%3Fpublisher%3D21090&ysclid=lxoj

для изучения нереализованного спроса	
--	--

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	2	Текущий контроль	Вопросы	1	5	5 баллов - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия характеристик и соответствии с нормативными и правовыми актами теоретическим материалом. 4 балла - вопрос раскрыт, однако полного описания всех необходимых элементов. 3 балла - вопрос раскрыт не присутствуют грубые ошибки, однако некоторое понимание раскрываемых понятий 2 балла - ответ вопрос отсутствует или в целом не верен. 1 балл - ответ вопрос отсутствует или в целом не верен.	экзамен
2	2	Промежуточная аттестация	Вопросы	-	5	5 баллов - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия характеристик и соответствии с нормативными и правовыми актами теоретическим материалом. 4 балла - вопрос раскрыт, однако полного описания всех необходимых элементов. 3 балла - вопрос раскрыт не присутствуют грубые ошибки, однако некоторое понимание раскрываемых понятий 2 балла - ответ вопрос отсутствует или в целом не верен. 1 балл - ответ вопрос отсутствует или в целом не верен.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ
-------------	---------------------	------

		1	2
ПК-1	Знает: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания	+	+
ПК-1	Умеет: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: Разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Дубцов, Г. Г. Товароведение пищевых продуктов [Текст] Учеб. для сред. проф. образования по специальностям 0608 "Коммерция", 0612 "Товароведение", 2311 "Организация обслуживания на предприятиях обществ. питания", 2711 "Технология продуктов обществ. питания". - М.: Мастерство: Высшая школа, 2001. - 263,[1] с.
2. Ковалев, Н. И. Технология приготовления пищи [Текст] учеб. для сред. спец. учеб. заведений по специальностям 260502 "Технология продуктов обществ. питания", 100106 "Организация обслуживания на предприятиях обществ. питания" Н. И. Ковалев, М. Н. Куткина, В. А. Кравцова ; под ред. М. А. Николаевой ; Отрасл. центр повышения квалификации работников торговли М-ва экон. развития и торговли Рос. Федерации. - М.: Деловая литература, 2008. - XII, 467 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2002-2015

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

1. 20. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан».

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. 19. Методические рекомендации по составлению ассортимента, меню, а также рецептур блюд для специализированных молодежных кафе. — М.: КВЦ «Прогресс», 1990.
2. 18. Справочник руководителя общественного питания. — М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. 19. Методические рекомендации по составлению ассортимента, меню, а также рецептур блюд для специализированных молодежных кафе. — М.: КВЦ «Прогресс», 1990.

2. 18. Справочник руководителя общественного питания. – М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Project(бессрочно)
2. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	101 (3г)	проектор, основной инвентарь, обрудование
Лекции	335 (3б)	Компьютерная техника, проектор