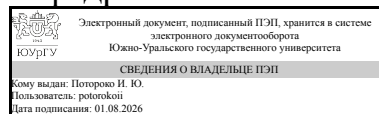


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



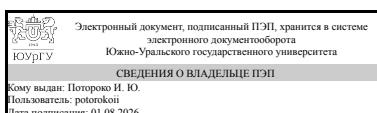
И. Ю. Потороко

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П0.10** 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** Пищевые и биотехнологии

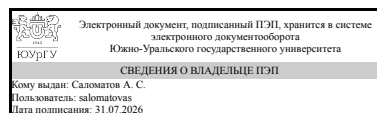
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению  
подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 №  
514

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



И. Ю. Потороко

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 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<br>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 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<br>Умеет: использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; организовывать документооборот по производству на предприятии питания<br>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 ресторанной продукции,<br>Калькулирование и учет на предприятиях питания,<br>Технологические процессы в сервисе,<br>Ресторанный сервис,<br>Нормативно-техническая документация с основами ХАССП в общественном питании,<br>Основы проектной деятельности,<br>Проектная деятельность,<br>Технические средства предприятий сервиса,<br>Барное дело,<br>Производственная практика (сервисная) (6 семестр) | Культура питания народов мира,<br>Перспективы развития ресторанного бизнеса,<br>Производственная практика (преддипломная) (9 семестр) |

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

| Дисциплина                         | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Технологические процессы в сервисе | Знает: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя<br>Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях, разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя<br>Имеет практический опыт: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, в области использования новейших |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | информационных и коммуникационных технологий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Технические средства предприятий сервиса | Знает: основные технические средства для оснащения предприятий ресторанного сервиса<br>Умеет: подбирать технические средства с учетом требований технологических процессов и потребительских предпочтений Имеет практический опыт: технического оснащения предприятий ресторанного сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Барное дело                              | Знает: основы психологии общения и организации работы с потребителями на предприятиях ресторанного сервиса; , современные стандарты обслуживания в ресторанных предприятиях; нормативную и законодательную базу, регламентирующую работу предприятий питания; Умеет: выбирать оптимальные формы обслуживания потребителей на предприятиях питания, организовывать процесс обслуживания потребителей в соответствии с действующими правовыми и законодательными нормами, ресурсами предприятия; Имеет практический опыт: разработки и внедрения системы обслуживания потребителей, разработки и внедрения системы обслуживания потребителей в соответствии с действующими законодательными нормами и ресурсами предприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Основы проектной деятельности            | Знает: современные информационные технологии и программные средства; способы поиска информации по теме исследования; требования информационной библиографического поиска, требования к оформлению научных текстов; - основные приемы и методы поиска и систематизации данных., методы оценки качества оказания услуг предприятий ресторанного сервиса; , основные правила безопасности и охраны труда в сфере ресторанного сервиса, основы планирования ресурсов проекта и контроля процесса реализации проекта; приёмы управления проектами деятельности сервисного предприятия; качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта. Умеет: применять современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; систематизировать и анализировать данные исследований; грамотно оформлять научные тексты; , организовывать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;,, соблюдать правила производственной безопасности на предприятиях ресторанного сервиса; обеспечивать безопасность при обслуживании потребителей; обосновывать |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <p>решения по проектированию деятельности сервисного предприятия, составлять бизнес-план предприятия, работающего в сфере сервиса; выявлять риски проекта и отклонения в реализации бизнес-планов, планировать ресурсы проектов в сфере сервиса; Имеет практический опыт: навыками использования информационно-коммуникативных технологий, способами поиска и защиты информации; методами анализа и интерпретации данных; навыками участия в исследовательском процессе с использованием программных средств., обеспечения требуемого уровня качества процессов оказания услуг на предприятиях ресторанного сервиса, соблюдения правил и норм охраны труда на производстве и при обслуживании потребителей на предприятиях ресторанного сервиса, составления бизнес-плана проекта, участия в управлении проектами на предприятиях сервиса</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Калькулирование и учет на предприятиях питания</p> | <p>Знает: основные нормативно-правовые документы, используемые в ценообразовании на продукцию общественного питания; определение норм вложения сырья различных кондиций; правила составления калькуляционных карт на холодные закуски, супы, вторые горячие блюда, мучные хлебобулочные изделия; правила составления плана- меню; правила определения цен на покупные товары реализуемые через буфет; методы калькулирования; правила учета продуктов и готовых изделий на производстве и отчетность работы производства. , основные нормативно-правовые документы, используемые в ценообразовании на 3 продукцию общественного питания; определение норм вложения сырья различных кондиций; правила составления калькуляционных карт на холодные закуски, супы, вторые горячие блюда, мучные хлебобулочные изделия; правила составления плана - меню; правила определения цен на покупные товары реализуемые через буфет; методы калькулирования; правила учета продуктов и готовых изделий на производстве и отчетность работы производства; Умеет: правильно применять Сборник рецептур; рассчитывать отходы при холодной, тепловой обработке сырья; рассчитывать потери массы готовых изделий; составлять калькуляционные и технико-технологические карты на новые блюда. , правильно применять Сборник рецептур; рассчитывать отходы при холодной, тепловой обработке сырья; рассчитывать потери массы готовых изделий; составлять калькуляционные и технико-технологические карты на новые блюда; Имеет практический опыт: использования нормативно-правовой базы в области продаж</p> |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | продукции производства и услуг., учета затрат на предприятии ресторанного бизнеса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Технология ресторанной продукции                                            | <p>Знает: психологический подход к потребителю , основные технологические процессы производства ресторанной продукции; нормативную и законодательную базу устанавливающую требования к производственному процессу на предприятиях питания, современные технологии производства и оценки качества ресторанной продукции;</p> <p>Умеет: выходить на контакт с потребителем и качественно осуществлять форму обслуживания в общественном питании , организовывать технологический процесс производства ресторанной продукции в соответствии с действующими правовыми нормами и имеющимися ресурсами предприятия, организовывать технологический процесс производства ресторанной продукции в соответствии с принципами рационального использования сырья, здорового питания, обеспечения качества и безопасности продуктов питания; проводить оценку качества ресторанной продукции</p> <p>Имеет практический опыт: организации технологических процессов на предприятиях ресторанного бизнеса, организации технологических процессов на предприятиях питания в соответствии с действующими правовыми нормами и имеющимися ресурсами предприятия, организации технологического процесса производства ресторанной продукции и проведения оценки качества кулинарной продукции</p> |
| Нормативно-техническая документация с основами ХАССП в общественном питании | <p>Знает: виды и принципы разработки нормативной документации для предприятий питания; принципы организации процесса документационного обеспечения управления на предприятии сервиса , основные нормативные документы устанавливающие требования к организации работы предприятий питания; порядок разработки и утверждения НТД на предприятиях питания; принципы управления качеством продукции, услуг и процессов на предприятиях питания; виды и принципы разработки нормативной документации для предприятий питания;</p> <p>Умеет: разрабатывать нормативно-техническую документацию предприятий питания; составлять типовые документы, образующиеся в деятельности предприятий сервиса, использовать НТД при организации работы предприятий питания; разрабатывать нормативно техническую и технологическую документацию для предприятий питания; внедрять системы управления качеством продукции и услуг, в том</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>числе с применением принципов ХАССП , разрабатывать нормативно-техническую документацию предприятий питания; Имеет практический опыт: разработки нормативно-технической документации для предприятий питания, самостоятельного поиска информации на заданную тему при помощи поисковых систем Yandex, Google, в том числе в информационно-справочных системах с открытым доступом, организации документооборота и использования НТД на предприятии питания в соответствии с требованиями законодательства, разработки нормативно-технической документации для предприятий питания</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ресторанный сервис     | <p>Знает: основы организации ресторанного сервиса; современные формы и методы обслуживания потребителей, современные стандарты обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса; организацию процесса обслуживания на предприятиях различных типов и классов ресторанов; Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей , планировать, организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности в области ресторанного сервиса, планирования, организации и координации процессов обслуживания потребителей</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Проектная деятельность | <p>Знает: понятие о технологических новациях в области ресторанного сервиса; современные программные средства управления предприятиями сервиса, международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания; основы управления проектами и изменениями; методы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности; принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания; принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений предприятия, проводить их анализ и выявлять проблемы; методы расчета и технико-экономических показатели деятельности предприятий; способы повышения эффективности работы предприятий ресторанного сервиса, особенности работы различных служб ресторана и других предприятий питания, методы исследования рынка, способы управления продажами и продвижением сервисных услуг; основные методы и приемы управления структурными подразделениями предприятий ресторанного</p> |

бизнеса; , основные виды нормативной документации в сфере ресторанного сервиса

Умеет: применять технологические новации и использовать современные программные средства на предприятиях ресторанного сервиса, разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания; управлять разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность предприятий питания; оценивать эффективность внедрения изменений в сети предприятий питания, производить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания; принимать организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия, проводить анализ и оценку технико-экономические показатели деятельности предприятий; разрабатывать экономически обоснованные решения для повышения эффективности работы предприятий ресторанного сервиса, проводить экспертизу и диагностику профессиональной деятельности работников ресторана, проводить исследование рынка, обеспечивать нужный уровень продаж и продвижения сервисных услуг , использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса, разрабатывать нормативную документация в сфере ресторанного сервиса

Имеет практический опыт: внедрения технологических новаций и использования современного программного обеспечения на предприятиях ресторанного сервиса, использования методов анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике сети предприятий питания; использования методов управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания, разработки и реализации организационных решений по формированию сервисной системы обслуживания и развития клиентурных отношений, расчета и анализа технико-экономических показателей деятельности предприятий; внедрения экономически обоснованных решений для повышения эффективности работы предприятий ресторанного сервиса, проведения диагностики и экспертизы деятельности различных служб в ресторане и других предприятиях питания, проведения исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг, использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | сервиса, разработки и внедрения нормативной документации в сфере ресторанного сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Производственная практика (сервисная) (6 семестр) | <p>Знает: нормативно-техническую и технологическую документацию предприятий питания; классификацию услуг предприятий питания; формы и методы предоставления сервисных услуг, основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности объектов ресторанного сервиса, современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг соответствующих современным требованиям</p> <p>Умеет: разрабатывать производственные процессы предприятий ресторанного сервиса, осуществлять управление и контроль деятельности объектов ресторанного сервиса, использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания;</p> <p>Имеет практический опыт: разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг сервисными предприятиями, планирования, организации и координации деятельности объектов ресторанного сервиса, использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции, организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания;</p> |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 12,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                            |             | Номер семестра                     |
|                                                                            |             | 8                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 4           | 4                                  |
| Лекции (Л)                                                                 | 0           | 0                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 0           | 0                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 4           | 4                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 95,5        | 95,5                               |
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)                  | 95,5        | 95.5                               |

|                                          |     |         |
|------------------------------------------|-----|---------|
| 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                                | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 2         | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов         | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 3         | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане                | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 4         | Этапы разработки стандартов обслуживания                                    | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 5         | Этапы внедрения стандартов обслуживания                                     | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 6         | Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 7         | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов           | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |
| 8         | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 0,5                                       | 0 | 0  | 0,5 |

### 5.1. Лекции

Не предусмотрены

### 5.2. Практические занятия, семинары

Не предусмотрены

### 5.3. Лабораторные работы

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание лабораторной работы                     | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Общая характеристика стандартов обслуживания                                | 0,5          |
| 2         | 2         | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов         | 0,5          |
| 3         | 3         | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане                | 0,5          |
| 4         | 4         | Этапы разработки стандартов обслуживания                                    | 0,5          |
| 5         | 5         | Этапы внедрения стандартов обслуживания                                     | 0,5          |
| 6         | 6         | Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 0,5          |
| 7         | 7         | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов           | 0,5          |
| 8         | 8         | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 0,5          |

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС |                                                                     |         |        |
|----------------|---------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Подвид СРС     | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на | Семестр | Кол-во |

|                                                           | ресурс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   | часов |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу) | 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/146839">https://e.lanbook.com/book/146839</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 8 | 95,5  |

## 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 | Экзамен                                                                                                           | -   | 40         | 20 билетов по 2 вопроса в каждом. Студент выбирает билет, готовится 40 минут, после чего отвечает на вопросы билета.<br><br>Критерии оценивания:<br>Каждый вопрос оценивается по шкале от 0 до 20 баллов в зависимости полноты ответа:<br>0-10 баллов - студент кратко и не точно ответил на вопрос.<br>11-15 баллов - студент дал полный ответ на вопрос, но не смог ответить на дополнительные вопросы.<br>16-20 балла - студент дал полный и точный ответ на вопрос. Ответил на дополнительные вопросы. | экзамен          |
| 2    | 8        | Текущий контроль         | Общая характеристика стандартов обслуживания. Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов | 1   | 25         | Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикреплённый файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепления материала.<br><br>Критерии оценки:<br><br>Использование при подготовке                                                                                                                                                                                 | экзамен          |

|   |   |                  |                                                                                                                      |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|---|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |                  |                                                                                                                      |   |    | <p>зарубежной литературы и научных публикаций – 5 баллов</p> <p>Раскрыта ли тема в полном объеме? – 5 баллов</p> <p>Ответы студента на дополнительные вопросы – 5 баллов</p> <p>Творческое задание – 5 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 25 баллов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| 3 | 8 | Текущий контроль | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане. Этапы разработки стандартов обслуживания               | 1 | 25 | <p>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 закрепления материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 5 баллов</p> <p>Раскрыта ли тема в полном объеме? – 5 баллов</p> <p>Ответы студента на дополнительные вопросы – 5 баллов</p> <p>Творческое задание – 5 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 25 баллов.</p> | экзамен |
| 4 | 8 | Текущий контроль | Этапы внедрения стандартов обслуживания. Общие принципы применения стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1 | 25 | <p>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 закрепления материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 5 баллов</p> <p>Раскрыта ли тема в полном объеме? – 5 баллов</p> <p>Ответы студента на дополнительные вопросы – 5 баллов</p> <p>Творческое задание – 5 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 25 баллов.</p> | экзамен |

|   |   |                  |                                                                                                                                                   |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|---|---|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 5 | 8 | Текущий контроль | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов.<br>Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1 | 25 | <p>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 закрепления материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 5 баллов</p> <p>Раскрыта ли тема в полном объеме? – 5 баллов</p> <p>Ответы студента на дополнительные вопросы – 5 баллов</p> <p>Творческое задание – 5 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 25 баллов.</p> | экзамен |
|---|---|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| экзамен                      | <p>20 билетов по 2 вопроса в каждом. Студент выбирает билет, готовится 40 минут, после чего отвечает на вопросы билета.</p> <p>Критерии оценивания: Каждый вопрос оценивается по шкале от 0 до 20 баллов в зависимости полноты ответа: 0-10 баллов - студент кратко и не точно ответил на вопрос. 11-15 баллов - студент дал полный ответ на вопрос, но не смог ответить на дополнительные вопросы. 16-20 балла - студент дал полный и точный ответ на вопрос. Ответил на дополнительные вопросы.</p> <p>Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично</p> | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 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                                                                                                         | + |  |  | ++ |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Гигиена и санитария : науч.-практ. журн. / М-во здравоохран. и соц. развития Рос. Федерации. - М., 2005-. -. URL: <http://www.medlit.ru/journal/289/>
2. Общественное питание. Справочник руководителя / сост.: А. Д. Ефимов, Г. С. Фонарева, Л. А. Толстова и др.. - М. : Экономические новости, 2007. - 815 с. : ил.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

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

1. 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

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Не предусмотрено