

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ **Василенко В.Н.**
(подпись) (Ф.И.О.)

«25» 05 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях
индустрии питания и ресторанного бизнеса
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

Бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» являются подготовка выпускника к решению следующих профессиональных задач производственно-технологической деятельности:

- совершенствование работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;
- разработка и реализация программ по продвижению продукции производства и привлечению потребителей, обеспечению и поддержке лояльности потребителей к предприятию питания.
- совершенствование работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;
- разработка и реализация программ по продвижению продукции производства и привлечению потребителей, обеспечению и поддержке лояльности потребителей к предприятию питания;
- выявление недостатков процесса обслуживания и определение способов повышения качества;
- обслуживания с разработкой критериев и показателей эффективности обслуживания;
- разработка документации по обеспечению качества и безопасности продукции производства на предприятии;
- выявление требований потребителей к качественным характеристикам питания и услуг, формирование потребительского спроса и прогнозирование объемов продаж.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются: продовольственное сырье растительного и животного происхождения; продукция питания различного назначения; методы и средства испытаний и контроля качества сырья и готовой продукции питания; технологическое оборудование; сетевые и крупные предприятия питания и отели, крупные специализированные цеха, имеющие функции кулинарного производства; центральный офис сети предприятий питания.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями, обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ПК-2	Владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности,	- компьютерные технологии, базы данных и пакеты прикладных программ в области технологий и организации процесса обслуживания на предприятиях	- выбирать и применять наиболее эффективные информационные технологии и программные средства для решения конкретных целей и задач профессиональ-	- навыками управления и организации процесса обслуживания посредством применения возможностей информационных технологий и прикладных программ на

		использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования	общественного питания; современными информационными технологиями	ной деятельности на всех этапах обслуживания потребителей; управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности	предприятиях питания. использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования
2	ПК-9	Готовностью устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях	- нормативные документы, мероприятия и требования по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению персонала в чрезвычайных ситуациях на предприятиях сферы питания; требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях	- определять круг необходимых требований и обязанностей в профессиональной деятельности работников предприятий общественного питания в чрезвычайных ситуациях;	- навыками формулирования требований и обозначению приоритетов при обучении работников по вопросам безопасности и поведению в чрезвычайных ситуациях на предприятиях питания.
3	ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	-мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мониторинг проведения персонала предприятий индустрии питания, подбирать мотивационные программы для работников; оценивать результаты мотивации и стимулировать работников, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации с коллегами и в процессе обслуживания	- приемами кооперации работников индустрии питания для выполнения стратегических и тактических целей и задач предприятия с применением мотивационных программ на всех этапах обслуживания потребителей; методами оценки мотивации и средствами стимулирования членов коллектива, методами бесконфликтной

				потребителей на предприятиях общественного питания; осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах	работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами. оценкой результатов мотивации и стимулировать работников производства
4	ПК-13	Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	-программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;	-планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания; планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству	- приемами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями. планированием и анализом своей деятельности и рабочим днём с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания
5	ПК-18	Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия.
6	ПК-20	Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, технологии коммуникации;	- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, выбирать технологии коммуникации;	- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации.
7	ПК-21	Готовностью разрабатывать критерии оценки	- критерии оценки профессиональ-	- осуществлять мероприятия по аттестации	- навыками оценки профессионального уровня

		профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации	ного уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;	работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;	персонала предприятий индустрии питания.
8	ПК-23	Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	- способы организации производства процессов обслуживания коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей; характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания;	- осуществлять действия по организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей;	- способами и приемами эффективной работы трудового коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; технологиями управления коллективом на основе современных методов управления.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1. Дисциплина «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» относится к блоку Б1 ОП и ее вариативной части, базируется на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных при изучении дисциплин: *Современное состояние отрасли.*

Дисциплина «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» является предшествующей для *выполнения выпускной квалификационной работы.*

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр	
		6	7
	акад.	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	324	180	144
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	102,35	55	47,35
Лекции	33	18	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	33	18	15

Лабораторные работы (ЛБ)	66	36	30
в том числе в форме практической подготовки	66	36	30
Групповые консультации по дисциплине	1,65	0,9	0,75
Консультации по КР	1,5	-	1,5
Виды аттестации: зачет, зачет	0,2	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	221,65	125	96,65
Выполнение курсовой работы	70	-	70
Выполнение тестовых заданий	26,65	-	26,65
Выполнение индивидуальных заданий	125	125	-

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Академические часы	В форме практической подготовки
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Современные информационные технологии, управление информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, сетевые компьютерные технологии и базы данных, пакеты прикладных программ для расчёта технологических параметров оборудования. Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, коммуникативные умения.	76	76
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов.	Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование	82	82

	Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары. Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину.		
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола. Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Виды расчета с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара. Проведение мотивационных программ на всех этапах, оценка результатов мотивации и стимулирование работников производства	59,65	59,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности	Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов. Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного	103	103

	<p>обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.</p>	<p>питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации. Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Тематические банкеты и приемы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определенных событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания. Требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях Программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, аттестация работников производства решения по результатам аттестации. Формирование профессиональной команды, лидерские качества в коллективе, способы организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления</p>		
--	--	---	--	--

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час		ЛР, час.		СРО, час
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Классификация услуг и порядок оказания	7	7	6	6	63

	услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.					
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	8	8	12	12	62
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	9	9	24	24	26,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	9	9	24	24	70

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Информация в картах вин. Классификация услуг общественного питания. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa.	7
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье.	Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары. Виды и характеристика столовой	8

	Сервировка столов.	посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину. Назначение, виды и правила составления меню. Факторы, необходимые при составлении меню, экономическая диагностика меню. Оформление меню, карт вин и коктейлей ресторана.	
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола. Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Виды расчета с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара.	9
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации. Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Тематические банкеты и приемы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определенных событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.	9

5.2.2 Практические занятия не предусмотрены

5.3.3 Лабораторный практикум

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лабораторных работ	Трудоемкость, час
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Составление меню и карты вин банкета. Назначение и виды меню и карты вин.	6
		Изучение работы программно-аппаратной системы управления на предприятиях общественного питания «1С – Парус: Общепит».	6
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	Приемы и способы сервировки стола. Ассортимент столовой посуды, приборов и столового белья.	6
		Разработка плана и порядка оснащения помещений для обслуживания потребителей при проведении банкета.	6
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Подача блюд и закусок в торговом зале. Подача продукции сервис – бара.	6
		Организация обслуживания потребителей в ресторане. Декорирование и карвинг блюд.	12
		Технология проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.	6
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.	6
		Технологии и приемы речевой коммуникации при обслуживании потребителей на предприятиях общественного питания	6
		Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.	6

5.2.4 Самостоятельная работа (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, час
-------	---------------------------------	---------	-------------------

1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Индивидуальное задание	63
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	Индивидуальное задание	62
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Тесты (тестовые задания)	26,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Курсовая работа	70

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

6.1.1 Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 416 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=230055 . — Загл. с экрана..

6.1.2 Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Жилкова [и др.]. — Электрон. Дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90690> . — Загл. с экрана.

6.1.3 Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. И доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06272-4. . — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/5FC9109C-250F-49B8-B067-94C7F8CD0ED4#page/1>

6.2 Дополнительная литература

6.2.1 Технологии услуг питания: конспект лекций [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Васина С. М., Смотрина К. В. – ПГТУ, 2017. – 74 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=477323

6.2.2 Ресторанный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 328 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=70361. — Загл. с экрана.

6.2.3 Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 248 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=450740. — Загл. с экрана.

6.2.4 Периодические журналы:

- Журнал «Ресторанные ведомости»;
- Журнал «Ресторатор»;
- Журнал «Школа гастронома»;
- Журнал «Food Technology»;
- Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905;
- Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD
- Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»;
- Журнал «Вопросы питания» // Вопросы питания. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7711 – Журнал «Вопросы питания»;
- Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология» // Известия ВУЗов. Пищевая технология. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7818 – Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология»;
- Журнал «Питание и общество» // Питание и общество. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8980 – Журнал «Питание и общество»;
- Журнал «Пищевая промышленность»;
- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 – Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

6.3.1 Родионова Н.С. Методические указания к самостоятельной работе по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 24 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96407>.

6.3.2. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и

организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 42 с.

6.3.3. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 48 с.

6.3.4. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 1 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т. В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96400>.

6.3.5. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 2 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96403>.

6.3.6. Родионова, Н.С. Руководство по выполнению курсовой работы по дисциплине «Технология и организация ресторанного сервиса» [Текст] : учебное пособие / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2015. – 62 с.

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

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2015. – Режим доступа : <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>. - Загл. с экрана

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

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;

- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; КОМПАС-График;

- «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet;

- Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru>)

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>)

Сетевая локальная БД Справочная Правовая Система КонсультантПлюс для 50 пользователей, ООО «Консультант-Эксперт» Договор № 200016222100042 от 17.11.2020 (срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021)

- Информационно-справочная система «NormaCS», ИП Голованова Е.Г. Договор № 200016222100038 от 13.10.2020 г., локальная версия, 1 ПК (срок действия с 20.10.2020 по 31.10.2021).

Программы	Лицензии, реквизиты, поддерживающие документы
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office Professional Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
КОМПАС 3D	LTv12, бесплатное ПО http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
Adobe Reader XI	Adobe Reader XI, бесплатное ПО https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html
Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро»	Номер лицензии 104-2015, 28.04.2015 г., договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет); помещения для проведения семинарских, лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью); библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет); компьютерные классы. Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Аудитории кафедры сервиса и ресторанного бизнеса (20, 19, 20б) а также аудитории других кафедр университета, отвечающие перечисленным выше требованиям.

Аудитория для проведения лекционных занятий № 20:

Доска 3 – х элементная для маркера – 1 шт;
Переносной ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;
Мультимедиа-проектор Mitsubishi XD500U – 1 шт.
Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;
Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;

Компьютерный класс кафедры сервиса и ресторанного бизнеса:

Компьютер «BaPИAHт Стандарт» ATX 450W/C2D – 12 шт;
Коммутатор D-Link DES-1016 – 1 шт;
Принтер цветной лазерный Epson – 1 шт;

Учебно-производственная (демонстрационная) лаборатория физико-химических методов исследования пищевых продуктов и контроля качества кулинарной продукции (а.20 б). Весы электронные CAS-CW-5 DD; кухонная посуда и инвентарь – в асс; стол производственный нерж.; шкаф холодильный Polair CM 105 S; плита электрическая ЭП-4 ЖШ; ноутбук ASUS A7 Se; мойка двухсекционная нерж.; плазменная панель Toshiba; CL-50 ROBOT-COUPЕ (5 нож. протирка); пароконвектомат E 61 GX; подставка под пароконвектомат; комплекты мебели для учебного процесса.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры для самостоятельной работы, аудитория для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.20 к), компьютерные класс ВУЗа (а.151, 341), читальные залы библиотеки.

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Читальные залы ресурсного центра ВГУИТ	Компьютеры (30 шт.) со свободным доступом в сеть Интернет и Электронным библиотечным и информационно-справочным системам. Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» Microsoft Windows Server Standart 2008 Russian Academic OPEN 1 License No Level #45742802 от 29.07.2009 г. http://eopen.microsoft.com Adobe Reader XI (бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html Microsoft Office Professional Plus 2010 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. http://eopen.microsoft.com Microsoft Office 2007 Standart Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com LibreOffice 6.2 (бесплатное ПО) http://ru.libreoffice.org/ Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро». Номер лицензии: 104-2015 Дата: 28.04.2015 Договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»
--	--

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 19.03.04 - Технология продукции и организация общественного питания и профилю (специализации) подготовки Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса

ПРИЛОЖЕНИЕ А
к рабочей программе
Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии
питания и ресторанного бизнеса

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов
	акад.
Общая трудоемкость дисциплины	324
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	36,4
Лекции	8
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	8
Лабораторные работы (ЛБ)	24
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	24
Групповые консультации по дисциплине	1,2
Консультации по КР	1,5
Рецензирование контрольных работ обучающихся-заочников	(0,8x2)1,6
Виды аттестации: зачет	0,1
Самостоятельная работа:	283,7
Выполнение курсовой работы	110
Выполнение контрольных работ	20
Выполнение тестовых заданий	28,7
Выполнение индивидуальных заданий	125
Подготовка к зачету:	3,9

Приложение В

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» (наименование дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования (ПК-2);

- Готовностью устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях (ПК-9);

- Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства (ПК-11);

- Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания (ПК-13);

- Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия (ПК-18);

- Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения (ПК-20);

- Готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации (ПК-21);

- Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления (ПК-23).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать

- компьютерные технологии, базы данных и пакеты прикладных программ в области технологий и организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; современными информационными технологиями

- нормативные документы, мероприятия и требования по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению персонала в чрезвычайных ситуациях на предприятиях сферы питания; требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях

- мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанного бизнеса;

- программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;

- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;

- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, технологии коммуникации;

- критерии оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;
- способы организации производства процессов обслуживания коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей;
- характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания.

Уметь

- выбирать и применять наиболее эффективные информационные технологии и программные средства для решения конкретных целей и задач профессиональной деятельности на всех этапах обслуживания потребителей; управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности
- определять круг необходимых требований и обязанностей в профессиональной деятельности работников предприятий общественного питания в чрезвычайных ситуациях;
- осуществлять мониторинг проведения персонала предприятий индустрии питания, подбирать мотивационные программы для работников; оценивать результаты мотивации и стимулировать работников, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации с коллегами и в процессе обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах;
- планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания; планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству;
- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;
- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, выбирать технологии коммуникации;
- осуществлять мероприятия по аттестации работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;
- осуществлять действия по организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей.

Владеть

- навыками управления и организации процесса обслуживания посредством применения возможностей информационных технологий и прикладных программ на предприятиях питания. использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования
- навыками формулирования требований и обозначению приоритетов при обучении работников по вопросам безопасности и поведению в чрезвычайных ситуациях на предприятиях питания;
- приёмами кооперации работников индустрии питания для выполнения стратегических и тактических целей и задач предприятия с применением мотивационных программ на всех этапах обслуживания потребителей; методами оценки мотивации и средствами стимулирования членов коллектива, методами бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами. оценкой результатов мотивации и стимулировать работников производства;
- приёмами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями. планированием и анализом своей деятельности и рабочим днём с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;
- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации;
- навыками оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания.
- приёмами эффективной работы трудового коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
- технологиями управления коллективом на основе современных методов управления.

Содержание разделов дисциплины.

Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Современные информационные технологии, управление информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, сетевые компьютерные технологии и базы данных, пакеты прикладных программ для расчёта технологических параметров оборудования

Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, коммуникативные умения. Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары.

Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину.

Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола.

Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Приём, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчёт с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин.

Виды расчёта с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара.

Проведение мотивационных программ на всех этапах, оценка результатов мотивации и стимулирование работников производства организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.

организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования

пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.

Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учётом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов.

Технологии и приёмы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации.

Виды приёмов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.

Приём-фуршет, приём-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приёмы. Тематические банкеты и приёмы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.

**Оценочные материалы для промежуточной аттестации
по дисциплине**

**Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях
индустрии питания и ресторанного бизнеса**

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

Перечень компетенций		Этапы формирования компетенций			
№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-2	Владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования	- компьютерные технологии, базы данных и пакеты прикладных программ в области технологий и организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;	- выбирать и применять наиболее эффективные информационные технологии и программные средства для решения конкретных целей и задач профессиональной деятельности на всех этапах обслуживания потребителей;	- навыками управления и организации процесса обслуживания посредством применения возможностей информационных технологий и прикладных программ на предприятиях питания.
2	ПК-9	Готовностью устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях	- нормативные документы, мероприятия и требования по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению персонала в чрезвычайных ситуациях на предприятиях сферы питания;	- определять круг необходимых требований и обязанностей в профессиональной деятельности работников предприятий общественного питания в чрезвычайных ситуациях;	- навыками формулирования требований и обозначению приоритетов при обучении работников по вопросам безопасности и поведению в чрезвычайных ситуациях на предприятиях питания.
3	ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	-мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мониторинг проведения персонала предприятий индустрии питания, подбирать мотивационные программы для работников; оценивать результаты мотивации и стимулировать работников, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации с	- приемами кооперации работников индустрии питания для выполнения стратегических и тактических целей и задач предприятия с применением мотивационных программ на всех этапах обслуживания потребителей; методами оценки мотивации и средствами стимулирования членов коллектива, методами

				коллегами и в процессе обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания;	бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами.
4	ПК-13	Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	-программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;	-планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания;	- приемами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями.
5	ПК-18	Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия.
6	ПК-20	Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, технологии коммуникации;	- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, выбирать технологии коммуникации;	- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации.
7	ПК-21	Готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам	- критерии оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мероприятия по аттестации работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;	- навыками оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания.

		аттестации			
8	ПК-23	Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	- способы организации производства процессов обслуживания коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей; характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания;	- осуществлять действия по организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей;	- способами и приемами эффективной работы трудового коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; технологиями управления коллективом на основе современных методов управления.

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства	Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	ПК-2 ПК-13	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-2 ПК-9 ПК-18 ПК-23 ПК-20	<i>Индивидуальное задание</i>	Контроль преподавателем
		ПК-2 ПК-13	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе
		ПК-2 ПК-9 ПК-18	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и	ПК-2	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-2 ПК-13	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе

	мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	ПК-13	<i>Индивидуальное задание</i>	Контроль преподавателем
		ПК-13 ПК-23 ПК-20	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	ПК-2 ПК-13	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-2 ПК-13	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе
		ПК-2 ПК-13	<i>Курсовая работа</i>	Защита курсовой работы
		ПК-11	Деловая игра	Контроль преподавателем
		ПК-2 ПК-11 ПК-13 ПК-23 ПК-20	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	ПК-2 ПК-13	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-2 ПК-13	<i>Курсовая работа</i>	Защита курсовой работы
		ПК-2 ПК-21	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе
		ПК-21 ПК-23	Деловая игра	Контроль преподавателем
		ПК-13 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования, выполнения лабораторных работ, индивидуальных заданий, курсовой работы и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Тесты (тестовые задания)

3.1.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры
1	Продажа алкогольной продукции в ресторане, баре осуществляется только при наличии: А) Книги отзывов и предложений; Б) Бракеражного журнала; В) Лицензии; Г) Технологической документации.
2	Целью службы goom-service является: А) Доставка завтрака гостю в номер; Б) Круглосуточная уборка номеров, офисов, холлов, т.е. в любых помещениях в пределах отеля; В) Круглосуточная доставка еды гостю в номер, офис, холл, т.е. в любое место в пределах отеля; Г) Охрана предприятия.

3.1.2 ПК-2

Номер вопроса	Примеры
3	Модуль «Банкетные заказы» в системе R-Кеерг позволяет: А) Создавать заказы на будущее мероприятие, принимать предоплату с выдачей фискального чека, распечатать договор. Б) Создавать заказы на будущее мероприятие, принимать предоплату с выдачей фискального чека, вводить предварительное меню, распечатать договор. В) Вводить предварительное меню банкета, распечатать договор. Г) Принимать заказы на бронирование столов, вести учет заказанных столов.
4	Программное приложение «Мобильная инвентаризация склада» позволяет: А) Осуществлять продажу товара путем сканирования штрих-кодов с помощью переносного терминала сбора данных. Б) Рассчитывать план – меню. В) Осуществлять прием, отгрузку или перемещение товара посредством электронной очереди. Г) Осуществлять прием, отгрузку или перемещение товара путем сканирования штрих-кодов с помощью переносного терминала сбора данных.

3.2 Курсовая работа (типовые темы и разделы курсовой работы)

3.2.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
5	Организация и проведение банкета «День рождения» на 35 человек
6	Организация и проведение банкета «Масленица» на 50 человек

3.2.2 ПК-2

Номер вопроса	Примеры тем
7	Информационное обеспечение процесса обслуживания банкета «День работника торговли» на 45 человек
8	Информационное обеспечение процесса обслуживания банкета «Выпускной бал» на 100 человек

3.3 Лабораторные работы

3.3.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
9	Подача блюд и закусок в торговом зале. подача продукции сервис - бара.
10	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.

3.3.2 ПК-21

Номер вопроса	Примеры тем
11	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.
12	Технологии и приемы речевой коммуникации при выборе посетителями блюд и напитков.

3.3.3 ПК-2

Номер вопроса	Примеры тем
13	Изучение работы программно-аппаратной системы управления на предприятиях общественного питания "1С - Рарус: Общепит».

3.4 Индивидуальное задание (электронная презентация, отчет, примеры тем)

3.4.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
14	Французский метод подачи блюд. Характерные признаки и этапы.
15	Европейский метод подачи блюд. Характерные признаки и этапы.

3.4.2 ПК-2

Номер вопроса	Примеры тем
16	Переносные терминалы официанта на предприятиях индустрии питания. Виды, назначение, выполняемые функции.
17	Электронное меню в ресторанном сервисе. Характеристика и назначение.

3.4.3 ПК-23

Номер вопроса	Примеры тем
18	Функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами «Организация приема – обеда по случаю приема иностранной делегации» на 18 человек.
19	Функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами «Банкет – чай по случаю презентации книги» на 70 человек.

3.4.4 ПК-20

Номер вопроса	Примеры тем
20	Проект приказа по стимулированию работников, осуществляющих обслуживание банкета с частичным обслуживанием официантами «День рождения» на 45 человек.
21	Проект приказа по стимулированию работников, осуществляющих обслуживание банкета с

	частичным обслуживанием официантами «Свадьба» на 100 человек.
--	---

3.4.5 ПК-11

Номер вопроса	Примеры тем
22	Проект приказа по награждению работников ресторана русской кухни на 50 посадочных мест
23	Проект приказа по награждению работников кафе итальянской кухни на 70 посадочных мест

3.4.6 ПК-18

Номер вопроса	Примеры тем
24	План эвакуации персонала и участников банкета с частичным обслуживанием официантами с частичным обслуживанием официантами «Прием – коктейль по случаю проведения девичника» на 36 человек.
25	План эвакуации персонала и участников банкета с частичным обслуживанием официантами с частичным обслуживанием официантами «Прием - фуршет по поводу открытия школы иностранных языков» на 30 человек.

3.4.7 ПК-9

Номер вопроса	Примеры тем
26	Меры безопасности и действия персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций в кафе итальянской кухни «Рим» на 70 посадочных мест,
27	Техника безопасности персонала пиццерии «Мальвина» на 80 посадочных мест, первая помощь при травмах.

3.5 Деловая игра

3.6.1 ПК-11

№ задания	Текст задания
28	Деловая игра «Мотивация организационного поведения». Представьте, что вы сотрудники какой-либо организации. Распределите должностные обязанности. Используя методику, выявите структуру мотивации организационного поведения для каждого из участников игры. Проанализируйте полученные результаты и подготовьте отчет.

3.6.2 ПК-21, ПК-23

№ задания	Текст задания
29	<p>Деловая игра «Лидер»</p> <p><u>Задание 1.</u> Участники формируют команды по 7–9 человек. Знакомясь, каждый участник говорит, чем он может быть полезен для своей команды. Можно нарисовать групповой портрет команды. На листе ватмана каждый участник рисует фломастерами свой символ, обозначающий роль в команде.</p> <p><u>Задание 2.</u> Команда выделяет значимые проблемы своего района, города, в решении которых могли бы принять участие студенты.</p> <p><u>Инструкция:</u> Представьте, что ваша команда собралась, чтобы организовать молодежное движение: назовите свою организацию, сформулируйте ее цели и задачи (цели — чего хотим достигнуть, задачи — как будем действовать), смоделируйте проект, отражающий поле деятельности вашего движения, выберите лидера, который представит ваш проект. На выполнение данной работы отводится 20–30 минут. По истечении времени идет защита проектов.</p> <p><u>Задание 3.</u> Группа составляет собирательный портрет личности лидера, в который входят такие</p>

	качества личности, как активность, целеустремленность, коммуникабельность, ответственность и пр. Портрет современного лидера оформляется на листе и представляется от команды. Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает развитие данных качеств у себя. По результатам игры подготовьте отчет.
--	--

3.6 Собеседование (типовые вопросы к зачету)

3.6.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
30	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Организация проведения банкета: составление меню, расчет и подбор посуды, расчет необходимого количества официантов, сервировка стола, подача блюд, организация обслуживания.
31	Прием – фуршет. Характерные особенности, составление меню, расчет и подбор посуды, сервировка стола, подача блюд, организация обслуживания.

3.6.2 ПК-21

Номер вопроса	Примеры тем
32	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.
33	Правила поведения за столом. Методы ведения застольных бесед.

3.6.3 ПК-2

Номер вопроса	Примеры тем
34	Автоматизированная система резервирования столов на предприятиях общественного питания.
35	Технология «Электронная очередь» в системе R-Keerer на предприятиях индустрии питания.

3.6.4 ПК-23

Номер вопроса	Примеры тем
36	Принципы работы персонала в команде, лидерские качества в коллективе,
37	Приемы защиты от агрессии при работе в коллективе, толерантность и способы выхода из критических ситуаций.

3.6.5 ПК-20

Номер вопроса	Примеры тем
38	Способы мотивации работников на предприятиях общественного питания.
39	Моральное стимулирование работников на предприятиях HoReCa.

3.6.6 ПК-11

40	Материальное стимулирование работников на предприятиях HoReCa.
41	Виды материального стимулирования работников на предприятиях общественного питания.

3.6.7 ПК-9

Номер вопроса	Примеры тем
42	Меры безопасности и действия персонала при возникновении задымления в детском кафе на 30 посадочных мест, находящегося на 1 этаже аквапарка.
43	Меры безопасности и действия персонала при возникновении стихийного бедствия в

	ресторане на 30 посадочных мест, находящегося на крыше высотного здания.
--	--

3.6.8 ПК-18

Номер вопроса	Примеры тем
44	Принцип составления плана эвакуации персонала и посетителей в ресторане на 70 посадочных мест, находящегося на 1 этаже высотного здания.
45	Первая помощь персонала предприятия сферы обслуживания при возникновении у посетителя удара электрическим током.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03-2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02-2017 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.