

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент производства и услуг предприятий питания» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 1332. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (уровень бакалавриата)», учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования «Технология и организация индустрии питания»

Оценочные средства дисциплины разработаны группой в составе: к.э.н., доцент Мельникова Е.Н., к.э.н., доцент Гарипова Л.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы кандидат биологических наук, доцент



(подпись)

Л.Ф. Пономарева

Оценочные средства дисциплины обсуждены и утверждены на заседании кафедры «Технологии пищевых производств»

Протокол №11 от «29» июня 2023 года

И.о. заведующий кафедрой ТПП, доцент, к.б.н.



(подпись)

Л.Ф. Пономарева

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цель и задачи дисциплины.....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы.....	5
5.	Содержание дисциплины.....	6
5.1.	Содержание разделов и тем дисциплины.....	6
5.2.	Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.....	7
5.3.	Разделы и темы дисциплины и виды занятий.....	9
6.	Перечень семинарских, практических и занятий лабораторных работ.....	9
6.1.	План самостоятельной работы студентов.....	9
6.2.	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	10
7.	Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	12
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	14
10.	Образовательные технологии.....	14
11.	Оценочные средства.....	15
11.1.	Оценочные средства текущего контроля.....	16
11.2.	Оценочные средства для промежуточной аттестации.....	19
12.	Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями.....	22
13.	Лист регистрации изменений.....	23

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины заключается в освоении студентами основных принципов и методов организации и управления рестораном и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основные направления менеджмента в индустрии ресторанных услуг;
- изучить содержание, виды, процессы и методы принятия управленческих решений;
- раскрыть сущность управления процессами труда и обслуживания на предприятиях питания;
- изучить пути повышения культуры и качества обслуживания в ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Менеджмент производства и услуг предприятий питания» реализуется в вариативной части основной образовательной программы «Технология продукции и организация общественного питания» по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания» очной, заочной формы обучения.

Изучение дисциплины «Менеджмент производства и услуг предприятий питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы предпринимательства», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Введение в технологию продукции и организацию общественного питания» и т.д.

Дисциплина «Менеджмент ресторанных услуг» является базовой для последующего написания выпускной квалификационной работы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-23, ПК-29.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения
ПК-1	Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	Знать: технические средства измерения параметров технологических процессов.
		Уметь: осуществлять технологический процесс производства продукции питания.
		Владеть: средствами измерения основных параметров технологических процессов.
ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	Знать: мотивационные программы стимулирования работников производства
		Уметь: осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ
		Владеть: навыками мотивационных программ и стимулирования работников производства

ПК-12	Способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знать: критерии оценки профессионального уровня персонала
		Уметь: составлять индивидуальные и коллективные программы обучения
		Владеть: осуществлять взаимодействие между членами команды
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	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала
		Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности
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.	Знать: современные методы управления.
		Уметь: формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе.
		Владеть: способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива.
ПК-29	Готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Знать: технологическое оборудование Уметь: вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования Владеть: основами проектирования предприятий общественного питания

4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестры			
					8
Аудиторные занятия (контактная работа)	68				68
В том числе:					
Лекции	32				32
Практические занятия (ПЗ)	36				36
Самостоятельная работа (всего)	76				76
В том числе:					
Реферат					
Эссе					
Тестирование					
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	зачет с оценкой				зачет с оценкой
Общая трудоемкость	часы	144			144
	зачетные единицы	4			4

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Курс 4			
					8
Аудиторные занятия (контактная работа)	12				12
В том числе:	-				-
Лекции	4				4
Практические занятия (ПЗ)	8				8
Самостоятельная работа (всего)	128				128
В том числе:					-
Реферат					
Эссе					
Тестирование					
Вид промежуточной аттестации (<i>зачет с оценкой</i>)	зачет с оценкой/4				зачет с оценкой/4
Общая трудоемкость	часы	144			144
	зачетные единицы	4			4

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом¹

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

Раздел 1. Менеджмент в ресторанном бизнесе

Тема 1. Ресторан в системе общественного питания (ПК-1)

Место и роль предприятий ресторанного бизнеса в современной экономике. Рыночные отношения в сфере ресторанного бизнеса. Тенденции развития рынка ресторанных услуг. Предприятия и услуги питания. Классификация предприятий питания. Классификация услуг питания. Национальное законодательство в сфере питания

Тема 2. Управление рестораном (ПК-13, ПК-23)

Понятие организации. Бизнес как система. Законы развития систем. Экономическая цель предприятия. Организационное проектирование. Организация и внешняя среда. Организационная структура. Типовые организационные структуры. Функции руководителя на предприятии. Ошибки в процессе делегирования. Основные принципы внедрения изменений. Лучшие инструменты управления.

Тема 3. Контроль и управленческие решения (ПК-13)

Понятие контроля и управленческого решения. Технология разработки и принятия управленческого решения. Требования к управленческим решениям. Принятие управленческих решений в условиях определенности риска и неопределенности. Организация и проведение контроля.

Раздел 2. Управление персоналом

Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия (ПК-11)

Основы менеджмента ресторана. Идеология управления рестораном. Идеология предприятия, концепция стратегии развития: миссия, философия. Модель ресторанного бизнеса. Фундаментальные концепции новой ментальности. Философия в бизнесе как свод основных ценностных принципов организации.

Тема 5. Менеджмент персонала ресторана (ПК-11, ПК-13)

Управление персоналом на предприятии питания. Стиль управления менеджера в ресторане. Подбор персонала. Процесс обучения персонала и типовые программы. Обучение персонала «контактной зоны». Особенности мотивации персонала. Корпоративная культура в ресторане.

Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом (ПК12)

Принципы и методы расстановки персонала. Планирование служебной карьеры. Профессионализм и компетенция персонала ресторана.

Раздел 3. Сферы менеджмента ресторанных услуг

Тема 7. Логистика (ПК-1, ПК-29)

Назначение запасов в логистической системе. Основные категории запасов. Факторы, влияющие на величину запасов в логистической системе. Функции запасов в производственной и снабженческо-распределительной логистике. Транспортные аспекты в логистике

Тема 8. Реклама в сфере обслуживания (ПК-29)

Необходимость рекламы, как составляющей успеха в ресторанном бизнесе. Продвижение ресторана или маркетинговые коммуникации. Понятие коммуникационный микс. Реклама, недостатки использования. Специфика ресторанной рекламы. Процесс создания рекламы. Паблик рилейшнз.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин <i>(вписываются разработчиком)</i>							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Знания, умения и навыки, приобретаемые в ходе изучения дисциплины «Менеджмент ресторанных услуг», обеспечивают подготовку к написанию выпускной квалификационной работы								

5.3. Разделы и темы дисциплины (модуля) и виды занятий

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1.	Менеджмент в	Тема 1. Ресторан в	4/4*	4	8	16

	ресторанном бизнесе	системе общественного питания				
		Тема 2. Управление рестораном	4/4*	4	8	16
		Тема 3. Контроль и управленческие решения	4/4*	4	10	18
2	Управление персоналом	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	4/4*	4	10	18
		Тема 5. Менеджмент персонала ресторана	4/4*	4	10	18
		Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом	4/4*	6	10	20
3	Сферы менеджмента ресторанных услуг	Тема 7. Логистика	4/4*	6	10	20
		Тема 8. Реклама в сфере обслуживания	4/4*	4	10	18
Форма промежуточной аттестации зачет с оценкой						
Общий объем, часов			32	36	76	144

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы				
			Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1.	Менеджмент в ресторанном бизнесе	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	1*	2	16	19
		Тема 2. Управление рестораном			16	16
		Тема 3. Контроль и управленческие решения			16	16
2	Управление персоналом	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	2*	2	16	20
		Тема 5. Менеджмент персонала ресторана			16	16
		Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом			16	16
3	Сферы менеджмента ресторанных услуг	Тема 7. Логистика	1*	2	16	19
		Тема 8. Реклама в сфере обслуживания			16	18
Форма промежуточной аттестации зачет с оценкой						4
Общий объем, часов			4	8	128	144

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	Лекция-беседа
2	Тема 2. Управление рестораном	Лекция-беседа
3	Тема 3. Контроль и управленческие решения	Лекция-беседа
4	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	Лекция-беседа
5	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана	Лекция-беседа
6	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом	Лекция-беседа)
7	Тема 7. Логистика	Лекция-беседа
81	Тема 8. Реклама в сфере обслуживания	Лекция-беседа

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

6.1. Перечень практических занятий

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинарских, практических и лабораторных занятий (работ)	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
Раздел 1. Менеджмент в ресторанном бизнесе					
1	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	Нормативные документы (ГОСТ, СП, СанПиН, ТУ)	4	УО, Д	ПК-1
	Тема 2. Управление рестораном	Организация деятельности ресторана	4		ПК-13, ПК-23
	Тема 3. Контроль и управленческие решения	Контролирующая деятельность ресторана	4		ПК-13
Раздел 2. Управление персоналом					
2	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	Оперативное управление работой персонала	4	УО, Д	ПК-11
	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана	Мотивация сотрудников	4		ПК-11, ПК-13
	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом	Коучинги, тренинги – основа кадрового потенциала	6		ПК-12
Раздел 3. Сферы менеджмента ресторанных услуг					
3	Тема 7. Логистика	Обеспечение стабильности доставки и оптимизация	4	УО, Д	ПК-29

		расходов по перевозкам		
	Тема 8. Реклама в сфере обслуживания	Реклама в ресторанном бизнесе	4	ПК-29

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинарских, практических и лабораторных занятий (работ)	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
Раздел 1. Менеджмент в ресторанном бизнесе					
1	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	Нормативные документы (ГОСТ, СП, СанПиН, ТУ)	2	УО, Д	ПК-1
	Тема 2. Управление рестораном	Организации, контролирующие деятельность ресторана			ПК-13, ПК 23
	Тема 3. Контроль и управленческие решения	(Учебная дискуссия, доклад, реферат)			ПК-13
Раздел 2. Управление персоналом					
2	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	Оперативное управление работой персонала	2	УО, Д	ПК-11
	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана				ПК-11, ПК-13
	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом	Коучинги, тренинги – основа кадрового потенциала	2		ПК-12
Раздел 3. Сферы менеджмента ресторанных услуг					
3	Тема 7. Логистика Тема 8. Реклама в сфере обслуживания	Обеспечение стабильности доставки и оптимизация расходов по перевозкам	2	УО, Д	ПК-29

6.2. План самостоятельной работы студентов

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Количество часов
1	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	8
	Тема 2. Управление рестораном			8
	Тема 3. Контроль и управленческие решения			

2	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	10
	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана			10
	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом			10
	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия			10
3	Тема 7. Логистика	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	10
	Тема 8. Реклама в сфере обслуживания			10

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Количество часов
4	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	16
	Тема 2. Управление рестораном			16
	Тема 3. Контроль и управленческие решения			
5	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	16
	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана			16
	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом			16
	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия			16

6	Тема 7. Логистика	Работа с учебной литературой, нормативно-правовой базой по теме, подготовка к устному опросу и докладу	Проработать теоретический материал, соответствующей теме, используя учебную литературу и нормативно-правовые документы; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами	16
	Тема 8. Реклама в сфере обслуживания			16

6.3. Методические указания по организации самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по направлению подготовки бакалавров. Самостоятельная работа студентов способствует развитию ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на практических занятиях для эффективной подготовки к зачету с оценкой.

Виды самостоятельной работы

Изучение тем лекций, изучение тем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовка к промежуточной аттестации – зачету с оценкой.

Организация СРС

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Организацию самостоятельной работы студентов обеспечивают: кафедра, преподаватель, библиотека и др.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ(ПРОЕКТОВ)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

а) Основная литература

1. Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>

3. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: Учебное пособие / А.М.Петров, 3-е изд. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=502587>

4. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=927093>

5. Управление рестораном: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управление пер / Милл Р.К., Лалаян Е., - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 535 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=883747>

6. Учет и контроль в общественном питании : Учебное пособие / Ю.А. Бабаев, А.М. Петров. - 2-е изд., испр. - М.: КУРС: ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=512166>.

б) Дополнительная литература

8. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=882505>

9. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

10. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=624329>

в) Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7
2. Microsoft Office Standard 2013

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Договор с ЭБС Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»
2. Договор с ЭБС «Znanium.com»
3. Договор с ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; занятий семинарского типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации. Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Классная доска; Проектор переносной; Ноутбук; Экран переносной; Учебно-наглядные пособия.

Лаборатория "Учебный ресторан" Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; лабораторного и практического типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации Рабочие места обучающихся; Предметы сервировки стола: столовая посуда; фаянсовая посуда; фарфоровая посуда; хрустальная и стеклянная посуда, столовые приборы; Столовый текстиль: скатерти, салфетки, полотенца, униформа для официантов; Барный инвентарь: шейкер, нарзанники, открывалки, щипцы; Барное стекло: бокалы, стаканы, рюмки, стопки, фужеры, кувшины; Барная стойка; Кофемашина; Телевизор; DVD-приставка; Столы; Витрина открытая с посудой.

10. Образовательные технологии

В процессе обучения применяются современные формы интерактивного обучения. Суть интерактивного обучения состоит в том, что учебный процесс организован таким образом, что практически все учащиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают. Совместная деятельность учащихся в процессе познания, освоения учебного материала означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Причем, происходит это в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет не только получать новое знание, но и развивает саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

Интерактивная деятельность на уроках предполагает организацию и развитие диалогового общения, которое ведет к взаимопониманию, взаимодействию, к совместному решению общих, но значимых для каждого участника задач. Интерактив исключает доминирование как одного выступающего, так и одного мнения над другим. В ходе диалогового обучения учащиеся учатся критически мыслить, решать сложные проблемы на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях, общаться с другими людьми. Для этого на уроках организуются индивидуальная, парная и групповая работа, применяются исследовательские проекты, идет работа с документами и различными источниками информации, используются творческие работы.

Интерактивное выступление предполагает ведение постоянного диалога с аудиторией:

- задавая вопросы, и получая из аудитории ответы;
- проведение в ходе выступления учебной деловой игры;
- приглашение специалиста для краткого комментария по обсуждаемой проблеме;
- использование наглядных пособий (схем, таблиц, диаграмм, рисунков, видеозаписи и др.) и т.п.

Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией», наиболее распространенная и сравнительно простая форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Эффективность этого метода в условиях группового обучения снижается из-за того, что не всегда удается вовлечь в беседу каждого из слушателей. В то же время групповая беседа позволяет расширить круг мнений сторон. Участие студентов в лекции-беседе можно обеспечить

различными приемами: вопросы к аудитории, которые могут быть как элементарные, с целью сосредоточить внимание слушателей, так и проблемные.

11. Оценочные средства (ОС)

Оценочные средства по дисциплине «Менеджмент ресторанных услуг» разработаны в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)».

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА

Максимальная сумма рейтинговых баллов, которая может быть начислена студенту по учебной дисциплине, составляет 100 рейтинговых баллов

Форма промежуточной аттестации	Количество баллов
Зачет с оценкой	60 и более

Рейтинг студента в семестре по дисциплине складывается из рейтинговых баллов, которыми преподаватель в течение семестра оценивает посещение учебных занятий, его текущую работу на занятиях и самостоятельную работу, результаты текущих контрольных работ, тестов, устных опросов, премиальных и штрафных баллов.

Рубежный рейтинг студента по дисциплине складывается из оценки в рейтинговых баллах ответа на экзамене (зачете).

Преподаватель, осуществляющий проведение практических занятий, доводит до сведения студентов на первом занятии информацию о формировании рейтинга студента и рубежного рейтинга.

Текущий аудиторный контроль по дисциплине в течение семестра:

один ответ в устном опросе – до 2 рейтинговых баллов;

Доклады в устной форме – один доклад 7 баллов;

Посещаемость лекций – по 5 баллов за 1 лекцию.

Посещение студентом одного практического занятия оценивается преподавателем в 1,0 рейтинговый балл.

Активность на занятии - не более 5 баллов за 1 занятие.

Экзамен:

30 баллов – оценка;

Ниже 10 баллов – не зачтено.

По окончании семестра каждому студенту выставляется его Рейтинговая оценка текущей успеваемости, которая является оценкой посещаемости занятий, активности на занятиях, качества самостоятельной работы.

Студент допускается к мероприятиям промежуточной аттестации, если его рейтинговая оценка текущей успеваемости (без учета премиальных рейтинговых баллов) не менее:

по дисциплине, завершающейся экзаменом - 30 рейтинговых баллов.

Студенты, не набравшие минимальных рейтинговых баллов по учебной дисциплине проходят процедуру добора баллов:

– устный опрос по 2 вопроса по каждой изученной теме (2 балла за каждый правильный ответ);

- наличие конспекта лекций (8 баллов).

Максимальная рейтинговая оценка текущей успеваемости студента за семестр по результатам текущей работы и текущего контроля знаний (без учета премиальных баллов) составляет: 70 рейтинговых баллов для дисциплин, заканчивающихся экзаменом.

Студент, по желанию, может сдать экзамен в формате «автомат», если его рейтинг за семестр, с учетом премиальных баллов, составил не менее – 70 рейтинговых баллов с

выставлением оценки «зачтено»

Рейтинговая оценка по дисциплине и соответствующая аттестационная оценка по шкале «зачтено», при использовании формата «автомат», проставляется экзаменатором в зачетную книжку и зачетно-экзаменационную ведомость только в день проведения экзамена или зачета согласно расписанию группы, в которой обучается студент.

Для приведения рейтинговой оценки к аттестационной (пятибалльный формат) используется следующая шкала:

Аттестационная оценка по дисциплине	Рейтинг студента по дисциплине (включая премиальные баллы)
«отлично»	90- 100 баллов
«хорошо»	70 - 89 баллов
«удовлетворительно»	60 - 69 баллов
«неудовлетворительно»	менее 60 баллов

Рубежный рейтинг по дисциплине у студента на экзамене менее чем в 20 рейтинговых баллов считается неудовлетворительным (независимо от рейтинга студента в семестре). В этом случае в зачетно-экзаменационную ведомость в графе «Аттестационная оценка» проставляется «не удовлетворительно».

Преподавателю предоставляется право начислять студентам премиальные баллы за активность (участие в научных конференциях, конкурсах, олимпиадах, активная работа на аудиторных занятиях, публикации статей, работа со школьниками, выполнение заданий повышенной сложности, изготовление наглядных пособий и т.д.) в количестве, не превышающем 20 рейтинговых баллов за семестр. Премиальные баллы не входят в сумму рейтинга текущей успеваемости студента, а прибавляются к ним.

11.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса

1. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
2. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?
3. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?
4. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
5. Перечислите ассортимент керамической посуды?
6. Перечислите ассортимент стеклянной посуды?
7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
8. Дайте характеристику металлической посуды?
9. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
10. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика?
11. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
12. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним.
13. Перечислите ассортимент керамической посуды?
14. Какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
15. Перечислите виды торговых помещений?
16. Какие требования предъявляются к торговым залам?
17. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
18. Назначение и характеристика сервизной.
19. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.
20. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?

21. Дайте характеристику металлической посуды?
22. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
23. Виды столового белья, их характеристика?
24. Принципы составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
25. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и прејскуранте порционных блюд?
26. Перечислите виды меню, особенности?
27. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
28. Порядок расположения вин и вино-водочных изделий в прејскуранте?
29. Требования к оформлению меню и прејскурантов?
30. Требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?
31. Основные правила накрытия столов скатертями?
32. Основные виды и правила сервировки столов?
33. Варианты складывания салфеток?
34. Требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
35. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
36. Перечислите последовательность подачи блюд?
37. Какое оборудование и инвентарь необходимы для приготовления коктейлей?
38. Перечислите названия безалкогольных коктейлей и дайте их характеристику?
39. Виды дипломатических приемов?
40. Дайте характеристику банкета-фуршета, банкета-коктейля и правилах проведения?
41. Какие виды иностранного туризма существуют?
42. Перечислите классы туристических документов и дайте их характеристику?
43. Как организуется питание иностранных туристов?
44. Что необходимо учитывать при составлении меню для иностранных туристов?
45. Дайте характеристику различных видов национальных кухонь различных стран?
46. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых промышленных предприятиях?
47. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых общеобразовательных учреждениях и специальных учебных заведениях?
48. Дайте определение научной организации труда?
49. Дайте характеристику основных правил этикета за столом?
50. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах?
51. Как происходит уборка столов и замена использованной посуды, замена скатертей?
52. Перечислите виды банкетов?
53. Какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
54. Перечислите задачи НОТ?
55. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
56. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
57. Какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?
58. Какие элементы включает в себя «система качества»?
59. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
60. Что такое сертификация продукции и услуг?
61. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для проведения обязательной сертификации в общественном питании?
62. Какие формы разделения труда применяются в общественном питании?
63. Назовите основные направления научно-технического прогресса и дайте их характеристику?
64. Какие организационно-правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
65. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?

66. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания?
67. Какие предприятия общественного питания делятся на классы?
68. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
69. Дайте характеристику фабрики – заготовочной, комбината полуфабрикатов, фабрики-кухни и комбината питания?
70. Дайте характеристику бара, кафе, закусочной как типа предприятия общественного питания?
71. Дайте характеристику магазина кулинарии?
72. Что означает рациональное размещение сети предприятий общественного питания?
73. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий?
74. Какие требования предъявляются к организации продовольственного снабжения?
75. Назовите разновидности оптовых баз по специализации и назначению.
76. Какой основной документ определяет права и обязанности сторон по поставкам всех видов продукции?
77. Основные принципы товародвижения?
78. Какие формы и способы снабжения применяются в общественном питании?
79. Какие товарные запасы рекомендуется иметь в предприятиях общественного питания?
80. Какие требования предъявляются к организации материально-технического снабжения?
81. Как рассчитывается площадь складских помещений?
82. Перечислите оборудование складских помещений?
83. Перечислите инвентарь, инструменты складских помещений?
84. Какие требования предъявляются к планировке складских помещений?
85. Какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к складским помещениям?
86. Условия и способы хранения продуктов в предприятиях общественного питания?
87. Как классифицируется тара и требования, предъявляемые к ней?
88. В чем сущность оперативного планирования в предприятиях с полным производственным циклом?
89. Что такое план-меню, правила составления и какие факторы учитываются?
90. Как ведется оперативный контроль за работой производства?
91. Перечислите нормативную документацию предприятия общественного питания?
92. Какие виды Сборников рецептов применяются в предприятиях общественного питания?
93. Как составляются технологические карты?
94. В чем отличительные особенности технико-технологических карт?
95. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций?
96. Концепция ресторана и её структура ?
97. Основные стратегии ценообразования в ресторане?
98. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
99. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика.?

Темы докладов

1. «Кухонная логистика и оптимизация товародвижения на производстве ресторана»;
2. «Правила оформления и составления меню»;
3. «Принципы составления винной карты, правила и рекомендации подачи напитков»;
4. «Ранжирование блюд. Структура меню, которая обеспечивает максимальный заказ»;
5. «Современные формы ресторанного обслуживания»;
6. «Инструменты удержания потребителей. Программы лояльности».
7. «Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Концертные программы и живая музыка»;
8. «Особенности профессионального поведения работника ресторана»;
9. «Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана»;
10. «Формы продвижения ресторанных услуг»;

11. «Особенности организации презентации ресторана»;
12. «Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности»;
13. «Международные ресторанные цепи»;
14. «Функция бара в ресторане».

11. 2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Код компетенции		Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
код	Содержание (части компетенции)		
ПК-1	Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	Знать: технические средства измерения параметров технологических процессов.	1)Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: осуществлять технологический процесс производства продукции питания.	
		Владеть: средствами измерения основных параметров технологических процессов.	
ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	Знать: мотивационные программы стимулирования работников производства	1)Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ	
		Владеть: навыками мотивационных программ и стимулирования работников производства	
ПК-12	Способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала	1)Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей	
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности	

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	Знать: программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: планировать и анализировать рабочий день с учетом должностных обязанностей	
		Владеть: способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности	
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.	Знать: современные методы управления	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе.	
		Владеть: способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива.	
ПК-29	готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Знать: технологическое оборудование	1) Ознакомительный этап: изучение теоретического материала и овладение практическими навыками. 2) Применение полученных знаний согласно поставленным задачам
		Уметь: вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования.	
		Владеть: основами проектирования предприятий общественного питания	

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Устный опрос, доклад	Тема 1. Ресторан в системе общественного питания	ПК-1
2	Устный опрос, доклад	Тема 2. Управление рестораном	ПК-13, ПК 23
3	Устный опрос, доклад	Тема 3. Контроль и управленческие	ПК-13

		решения	
4	Устный опрос, доклад	Тема 4. Менеджмент в поведенческой модели предприятия	ПК-11
5	Устный опрос, доклад	Тема 5. Менеджмент персонала ресторана	ПК-11, ПК-13
6	Устный опрос, доклад	Тема 6. Расстановка кадров в системе управления персоналом	ПК-12
7	Устный опрос, доклад	Тема 7. Логистика	ПК-1, ПК-29
8	Устный опрос, доклад	Тема 8. Реклама в сфере обслуживания	ПК-29

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Понятие франчайзинга. Франшиза. Франшизный договор. Роялти.
2. Требования к обслуживанию иностранных туристов в ресторанах и кафе? Особенности питания иностранных туристов?
3. Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы. регламентирующие деятельность предприятия общественного питания.
4. Типы, формы, и методы управления предприятием питания. Функции управления.
5. Дайте характеристику организации обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
6. Задачи организации снабжения предприятий общественного питания. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного обеспечения? Договорные связи с поставщиками и способы доставки продовольственного сырья на предприятие питания.
7. Назначение меню и основные требования к его формированию . порядок расположения блюд ,закусок, напитков меню. Виды меню.
8. Управление качеством. Стандартизация и сертификация.
9. Формирование кадрового потенциала на предприятии питания. Развитие и обучение персонала.
10. Содержание, виды и процесс принятия решений . методы принятия решений.
11. Правовые документы, требуемые для открытия и функционирования предприятия питания. Законы, положения, нормативная документация.
12. Организация контроля качества кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Бракераж. Экспедиция.
13. Разработка концепции предприятия общественного питания. Стили оформления интерьеров залов предприятий питания.
14. Планирование рационального размещения и развития сети предприятий общественного питания на территории города.
15. Состав помещений торговой группы , их размещение и оснащение. Интерьеры залов.
16. Сущность, задачи и основные направления организации труда на предприятиях общественного питания. Рациональное разделение и кооперация труда. Организация рабочих мест и обслуживание. Мероприятия по улучшению условий труда производственных работников.
17. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания? Общие правила и последовательность подачи блюд. Расчет с посетителями
18. Правила подачи отдельных видов блюд посетителям ресторанов.
19. Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Организация складских операций: приемка хранение, отпуск, оформление. Средства механизации и погрузочно -

- разгрузочные работы на складе.
20. Технический процесс обслуживания посетителей и его составляющие элементы.
 21. Этика и эстетика в обслуживании потребителей.
 22. Бренд и ребрендинг предприятия питания.

12. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику, при составлении которого возможны различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

13. Лист регистрации изменений

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			