

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.06 Ресторанный сервис

Специальность/направление подготовки: **19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

Специализация/направленность(профиль): **Управление ресторанным бизнесом**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Цели:

Цель дисциплины заключается в освоении студентами основных принципов и методов организации и управления

1.2. Задачи:

- 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. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПКС-2 : Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений

ПКС-2.1 : Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания

ПКС-2.2 : Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

ПКС-2.3 : Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

3. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Темы, планируемые результаты их освоения	Семестр	Часов	Прак. подг.
1.1	<p>Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания. Содержание: Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания Знать: современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания. /Лек/</p>	7	2	0
1.2	<p>Практическая работа. Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания. Содержание: Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания . Владеть: навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в условиях производства продукции питания /Пр/</p>	7	2	0
1.3	<p>Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания. Содержание: Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания</p>	7	20	0

	<p>Знать: современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания.</p> <p>Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания .</p> <p>Владеть: навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в условиях производства продукции питания</p> <p>/СР/</p>			
1.4	<p>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa.</p> <p>Содержание: История возникновения ресторанного дела. Основные тенденции развития общественного питания в России и за рубежом. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa. Стандарты внешнего вида. Стандарты сервировки и подачи. Политика урегулирования конфликтов</p> <p>Знать: сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента HoReCa, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	0
1.5	<p>Практическая работа 2.</p> <p>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa.</p> <p>Содержание: История ресторанного дела. Основные тенденции развития ресторанного дела в России и за рубежом. Стандарты обслуживания, техника и приемы.</p> <p>Уметь: управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства.</p> <p>Владеть: современными информационными технологиями в том числе для автоматизации внутри ресторана</p> <p>/Пр/</p>	7	2	0
1.6	<p>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa.</p> <p>Содержание: История возникновения ресторанного дела. Основные тенденции развития общественного питания в России и за рубежом.</p> <p>Знать: сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента HoReCa, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования.</p> <p>Уметь: управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства.</p> <p>Владеть: современными информационными технологиями в том числе для автоматизации внутри ресторана.</p> <p>/СР/</p>	7	20	0
1.1	<p>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</p> <p>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</p> <p>Знать: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг</p> <p>/Лек/</p>	7	2	0
1.2	<p>Практическая работа 3.</p> <p>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</p> <p>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</p> <p>Уметь: анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж</p> <p>Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг /Пр/</p>	7	4	0
1.3	<p>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</p> <p>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу.</p>	7	25	0

	<p>Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</p> <p>Знать: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг</p> <p>Уметь: анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж</p> <p>Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг</p> <p>/СР/</p>			
1.4	<p>Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки.</p> <p>Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы.</p> <p>Поддерживающие факторы.</p> <p>Знать: критерии оценки эффективности и результативности работы отдельных сотрудников и структурных подразделений..</p> <p>/Лек/</p>	7	2	0
1.5	<p>Практическая работа 4.</p> <p>Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки.</p> <p>Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы.</p> <p>Поддерживающие факторы.</p> <p>Уметь: выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания</p> <p>Владеть: приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере.</p> <p>/Пр/</p>	7	4	0
1.6	<p>Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки.</p> <p>Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы.</p> <p>Поддерживающие факторы.</p> <p>Знать: критерии оценки эффективности и результативности работы отдельных сотрудников и структурных подразделений..</p> <p>Уметь: выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания</p> <p>Владеть: приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере.</p> <p>/СР/</p>	7	23	0
1.1	<p>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</p> <p>Содержание: Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений. Адаптационные и обучающие материалы</p> <p>Знать: Организацию документооборота по производству; ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</p> <p>/Лек/</p>	8	4	0
1.2	<p>Практическая работа 4</p> <p>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</p> <p>Содержание: Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений. Адаптационные и обучающие материалы</p> <p>Уметь: Осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ. Осуществлять контроль за параметрами производственного микроклимата и микроклимата обеденного зала ресторана.</p> <p>Владеть: приемами формирования профессиональной команды, мотивировать работников производства</p> <p>/Пр/</p>	8	4	0
1.3	<p>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</p> <p>Содержание: Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений. Адаптационные и обучающие материалы</p> <p>Знать: Организацию документооборота по производству; ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</p> <p>Уметь: Осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ. Осуществлять контроль за параметрами производственного микроклимата и микроклимата обеденного зала ресторана.</p> <p>Владеть: приемами формирования профессиональной команды, мотивировать работников производства</p> <p>/СР/</p>	8	12	0
1.4	<p>Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта</p> <p>Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности</p>	8	2	0

	<p>организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Знать: разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда /Лек/</p>			
1.5	<p>Практическая работа 2. Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Уметь: устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства Владеть: способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления. /Пр/</p>	8	4	0
1.6	<p>Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Знать: разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда Уметь: устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства Владеть: способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления. /СР/</p>	8	12	0
1.7	<p>Тема 3.3 Хантинг. Тренинги. Аттестация. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Порядок проведения аттестации. Типовые формы решений аттестационной комиссии. Гостевая оценка. Финансовая оценка. Знать: современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе. /Лек/</p>	8	2	0
1.8	<p>Практическая работа 3. Хантинг. Тренинги. Аттестация. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Порядок проведения аттестации. Типовые формы решений аттестационной комиссии. Гостевая оценка. Финансовая оценка. Уметь: использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности; Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения /Пр/</p>	8	4	0
1.9	<p>Тема 3.3 Хантинг. Тренинги. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности Знать: современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе. Уметь: использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности; Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения /СР/</p>	8	10	0
1.1	<p>Знать: современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания. Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания . Владеть: навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в условиях производства продукции питания Знать: сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента HoReCa, пакеты прикладных программ для расчета технологических</p>	7	0	0

	<p>параметров оборудования. Уметь: управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства. Владеть: современными информационными технологиями в том числе для автоматизации внутри ресторана.</p> <p>Знать: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг Уметь: анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг</p> <p>Знать: критерии оценки эффективности и результативности работы отдельных сотрудников и структурных подразделений.. Уметь: выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания Владеть: приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере.</p> <p>Знать: разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда Уметь: устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства Владеть: способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.</p> <p>Знать: современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе. Уметь: использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности; Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения /ЗаО/</p>			
1.2	<p>ПКС-2.1: Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p>ПКС-2.2: Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>ПКС-2.3: Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания /Эк/</p>	8	54	0

4. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ЗаО: 7 семестр

Эк: 8 семестр

Разработчик программы Ларионова Светлана Евгеньевна



И.о. зав. кафедрой Кузнецова Е.В.

