

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
Технологии и организации
общественного питания

наименование кафедры

Т. Л. Камоза

подпись, инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 18 г.

Торгово-экономический

институт, реализующий ОПВО

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Технологии и организации
общественного питания

наименование кафедры

Т. Л. Камоза

подпись, инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 18 г.

Торгово-экономический

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дисциплина Б1.В.ОД.15 Организация обслуживания на предприятиях
общественного питания

*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 19.03.04 Технология продукции и
организация общественного
питания

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 19.03.04.01.01 Технология организации
ресторанного дела

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 20 18

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили Т.А. Балябина



инициалы, фамилия, подпись

инициалы, фамилия, подпись

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» является формирование у студентов теоретических знаний, приобретение практических навыков и умений в области ресторанной индустрии, направленных на усовершенствование организации ресторанного обслуживания, управления в ресторанных заведениях, развитие профессиональных способностей и качеств, необходимых специалистам ресторанного бизнеса.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Основные обобщенные задачи профессиональной деятельности бакалавров по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» направлены на:

- подготовку компетентного специалиста с широким профессиональным кругозором и организаторскими способностями;
- изучение документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса;
- овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания;
- овладение механизмами технологии обеспечения и поддержки лояльности гостей;
- совершенствование организации и отладки бизнес-процессов в ресторанном бизнесе;
- изучение современных технологий, форм, методов, средств обслуживания;
- владение прикладных знаний в области оказания услуг в сфере питания потребителей;
- навыки самостоятельного, инициативного и творческого использования теоретических знаний в практической деятельности выпускника

Разработанная рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» соответствует ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания профиль подготовки 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов (ОПК-5);

- способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию (ПК-15);
- 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).

В результате освоения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» студент должен:

ОПК-5: готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	
Знать:	особенности, методы, формы обслуживания потребителей
Уметь:	использовать полученные теоретические знания в процессе обслуживания потребителей; при разработке и реализации проектов в области технологии продуктов питания; применять новые формы, методы и прогрессивные технологии обслуживания потребителей
Владеть:	методами эффективного общения с потребителями продукции и услуг
ПК-15: способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию	
Знать:	основные бизнес-процессы на предприятиях питания
Уметь:	использовать полученные теоретические знания при выявлении и удовлетворении потребностей потребителей; выявлять потребности потребителей в безопасных услугах питания
Владеть:	навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятий питания и потребителей
ПК-20: способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	
Знать:	принципы, методы и формы мотивации и стимулирования персонала; уровни лояльности персонала
Уметь:	использовать стандартные методики при оценке программ стимулирования персонала
Владеть:	навыками коммуникативного общения
ПК-21: готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации	
Знать:	этапы проведения аттестации персонала
Уметь:	разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала
Владеть:	методами оценки персонала

1.4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Согласно учебному плану подготовки студентов направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» профиля 19.03.04.01.01 «Технология организации ресторанного дела дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» входит в число обязательных дисциплин вариативной части (Б1.В.ОД.15).

В качестве основы для изучения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» используются знания, полученные при изучении дисциплин «Культура производства и обслуживания в общественном питании», «Технология продукции общественного питания», «Организация производства на предприятиях общественного питания», «Основы искусства обслуживания», «Маркетинг в общественном питании», «Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях».

В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» необходимы при написании выпускной квалификационной работы по данному направлению подготовки.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Программой курса предусмотрено применение следующих образовательных технологий: чтение лекций, проведение семинарских и практических работ, самостоятельная работа студентов, консультации преподавателя, написание курсовой работы. При проведении практических работ используется интерактивный метод - метод кооперативного обучения (командная поддержка индивидуального обучения).

Дистанционная поддержка курса осуществляется с помощью электронной почты, по которой студенты могут получить консультацию по подготовке заданий и сдавать выполненные работы. Порядок доступа к электронной почте – свободный, электронный адрес преподавателя имеется на странице сайта ТЭИ СФУ.

Формами рубежного контроля освоения дисциплины является выполнение практических и ситуационных задач, тестирование по темам курса. Видом промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине является курсовая работа, экзамен.

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» изучается студентами пятого курса заочной формы обучения в 9, 10 семестрах, языком обучения является русский.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.часов)	Семестр	
		9	10
Общая трудоемкость дисциплины	144/4		
Контактная работа с преподавателем:	24/0,67	10/0,28	14/0,39
занятия лекционного типа	10/0,28	4/0,11	6/0,17
занятия семинарского типа	14/0,39	6/0,17	8/0,22
в том числе: семинары	6/0,17	6/0,17	2/0,05
практические занятия	8/0,22	-	6/0,17
практикумы	-		
лабораторные работы	-		
другие виды контактной работы	-		
в том числе: курсовое проектирование	+		
групповые консультации	+		
индивидуальные консультации	+		
иные виды внеаудиторной контактной работы	-		
Самостоятельная работа обучающихся:	111/3,08	26/0,72	85/2,36
изучение теоретического курса (ТО)	80/2,22	26/0,72	54/1,5
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)	-		
реферат, эссе (Р)	-		
курсовое проектирование (КР)	31/0,86	-	31/0,86
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	9/0,25	-	9/0,25

3. Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекцион- ного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самосто я- тельная работа, (акад. час)	Формируе- мые компетен- ции
			Семинары и/или практичес- кие занятия (акад.	Лабора- торные работы и/или практикум		

			час)	ы (акад. час)		
1	Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Показатели культуры обслуживания	2	2		6	ПК-15
2	Организация бизнес-процессов зоны фронт-хаус в ресторанных заведениях	2	2		6	ОПК-5, ПК-15
3	Меню: принципы и последовательность расположения блюд. Виды меню.	-	2		6	ОПК-5, ПК-15
4	Напитки: классификация, ассортимент, характеристика. Карты напитков	-			6	ОПК-5, ПК-15
5	Программы работы с потребителями	2	2		8	ОПК-5, ПК-15
6	Прогрессивные формы и методы обслуживания				8	ОПК-5, ПК-15
7	Специальные формы обслуживания				8	ОПК-5, ПК-15
8	Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания	2	2		10	ОПК-5, ПК-15
9	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне	-	-		8	ОПК-5, ПК-15
10	Организация обслуживания туристов	-	-		6	ОПК-5, ПК-15
11	Кадры и корпоративная культура. Управление персоналом	2	2		8	ПК-20, ПК-21
Итого		10/0,28	14/0,39		80/2,22	
Курсовая работа					31/0,86	
Экзамен			36/1,0			
ВСЕГО по дисциплине			144/4,0			

3.2 Занятия лекционного типа

№	№ раздела	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах
---	-----------	-----------------------------------	---------------------

п/п	дисциплины		всего	в том числе, в инновационной форме
1	1	Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Характеристика обслуживания официантами: формы и методы; самообслуживание: его сущность и формы Показатели культуры обслуживания	2	-
2	2	Организация основных бизнес-процессов зоны фронт-хаус в ресторанных заведениях Организация бизнес-процессов «Продажи», «Прием и обслуживание гостей»	2	-
3	3	Меню: принципы и последовательность расположения блюд. Виды меню	-	-
4	4	Напитки: классификация, ассортимент, характеристика. Карты напитков	-	-
5	5	Программы работы с потребителями. Технология обеспечения и поддержки лояльности гостей; методы привлечения потребителей	2	-
6	6	Прогрессивные формы и методы обслуживания Виды и приемы мерчандайзинга; кейтеринг: характеристика различных видов		
7	7	Специальные формы обслуживания Обслуживание по типу шведского стола и «сырной» тележки.		
8	8	Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания Обслуживание на производственных предприятиях с сосредоточенным и рассредоточенным контингентом питающихся	2	-
9	9	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне Транширование в присутствии посетителей; фламбирование блюд и десертов; особенности приготовления и подачи блюд фондю	-	-
10	10	Организация обслуживания туристов Виды туристов; обслуживание индивидуальных туристов и групп туристов, особенности их питания	-	-
11	11	Кадры и корпоративная культура. Управление персоналом	2	-

	Итого		10	-
--	-------	--	----	---

3.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий ¹	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе, в инновацион
1	2	3	4	5
1	1.1	<i>Семинарское занятие № 1.</i> Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Показатели культуры обслуживания	-	-
2	1.2	<i>Практическое занятие № 1</i> Организация работы раздаточных на предприятиях с самообслуживанием. Выбор типа раздач	2	-
2	2	<i>Практическое занятие № 2</i> Бизнес-процессы ресторана зоны фронт-хаус. Разработка схемы бизнес-процесса «Прием и обслуживание гостей»	2	-
3	3	<i>Практическое занятие № 3</i> Меню: принципы и последовательность расположения блюд. Виды меню Задание: расположить в правильной последовательности в меню заданные блюда для определенного типа предприятия питания	1	-
4	4.1	<i>Семинарское занятие № 2</i> Напитки: классификация, ассортимент, характеристика (презентации с докладом)	-	-
5	4.2	<i>Практическое занятие № 4</i> Составить карту вин (пива, коктейлей, чая, кофе) для заданного типа и класса ресторанного заведения	1	-
6	5	<i>Семинарское занятие № 3</i> Программы работы с потребителями. Методы привлечения	1	-
7	6	<i>Семинарское занятие № 4</i> Прогрессивные формы и методы обслуживания	1	-

8	7	<i>Семинарское занятие № 5</i> Ускоренные формы обслуживания (Обслуживание по типу шведского стола и «сырной» тележки, репинский стол, экспресс-залы, экспресс-столы, кофе-брейк) Специальные формы обслуживания (Обслуживание пассажиров различных видов транспорта, проживающих в гостинице, участников съездов, конференций, спортивных соревнований)	2	-
10	8.1	<i>Семинарское занятие № 6</i> Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания	-	-
11	8.2	<i>Практическое занятие № 4</i> Формирование системы обслуживания по месту работы и учебы населения (Решение ситуационной задачи по проектированию организации обслуживания в столовой при промышленном предприятии)	2	-
12	9	<i>Семинарское занятие № 7</i> Особенности обслуживания гостей на высшем уровне	-	
13	10	<i>Семинарское занятие № 8</i> Организация обслуживания туристов	-	
14	11	<i>Семинарское занятие № 10</i> Кадры и корпоративная культура. Управление персоналом	2	-
Итого			14	-

3.4 Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

3.5 Примерная тематика курсовых работ

В ходе учебного процесса предусмотрено выполнение курсовой работы. Курсовая работа завершает этап изучения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания». При ее выполнении студенты закрепляют, расширяют и систематизируют знания, полученные в процессе изучения дисциплины, приобретают навыки самостоятельной работы при решении комплекса взаимосвязанных задач – учебных, технических, научных, объединенных общей темой.

Цель работы: научить студента применять полученные в ходе изучения дисциплины знания для решения конкретных вопросов, в частности, для разработки концепции ресторанного заведения, организации бизнес-процесса «Логистика», организации обслуживания на конкретном предприятии, разработки программ работы с потребителями. Курсовая работа может быть выполнена студентом как научная самостоятельная работа по специальной программе. Работа выполняется параллельно с курсом лекций, практических и семинарских занятий.

Тематика курсовой работы утверждается на заседании кафедры. Примерный объем курсовой работы – 35-40 листов.

Курсовая работа состоит из: введения, основной части, заключения, библиографического списка, приложений.

Во введении необходимо отметить актуальность темы, осветить конкретные задачи и их значение в развитии ресторанной деятельности, определить цель и задачи работы.

В основной части дается характеристика предприятия, изучается организация работы всего предприятия в целом и его отдельных подразделений, а также рекомендации по совершенствованию производства и обслуживания на предприятии.

В заключении содержатся выводы и итоги, практические рекомендации.

Библиографический список включает источники литературы, используемые при написании курсовой работы.

В приложении представлены план-меню, карты вин (чая, кофе, коктейлей, пива), структура управления предприятием, схема бизнес-процесса «Прием и обслуживания гостей», источники снабжения.

Курсовая работа защищается комиссией (из трех человек), в состав которой входят руководитель проекта и др. преподаватели кафедры. Результаты защиты заносятся в протокол, который подписывается всеми членами комиссии.

Примерные темы курсовых работ:

1. Организация обслуживания в ресторане при гостиничном комплексе
2. Организация обслуживания в кафе при кемпинге
3. Организация обслуживания в семейном ресторане
4. Организация обслуживания в ресторане быстрого обслуживания
5. Организация обслуживания в специализированном ресторане
6. Организация обслуживания в тематическом предприятии
7. Обслуживание туристических групп предприятиями питания
8. Организация кейтеринговой службы
9. Организация обслуживания в кафе восточной кухни
10. Организация обслуживания в детском кафе
11. Организация обслуживания в студенческом кафе
12. Организация обслуживания молодежного кафе
13. Организация обслуживания в специализированном предприятии (шашлычная, пельменная, закусочная и т.д.)
14. Организация выездного обслуживания в ресторане
15. Организация обслуживания в кафе-кондитерской

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Основная литература

1. Алексеева Н. П. Ресторанный сервис. [Электронный ресурс]/ Н. П. Алексеева, В. И. Протуренко. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 328 с. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/84577>

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология продукции и организация общественного питания» / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; ред. А. Т. Васюкова.- Москв : Дашков и К°, 2015. -416с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=512131>

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Текст] : учебное пособие : [для вузов] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр :

ИНФРА-М, 2015. -526с.

Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

4. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 557 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>

5. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности] / Т. А. Балябина. – Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18631>

Дополнительная литература

1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко.- СПб. : Троицкий мост, 2012. - 207 с.

2. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б.Башин, Н.В.Телепченкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>

3. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [текст] : учебное пособие для студентов специальности 260501.65 "технология продуктов общественного питания" специализации "технология и организация ресторанного дела" всех форм обучения / т. А. Балябина ; красноярский торгово-экономический институт. - красноярск : красноярский торгово-экономический институт, 2010. - 174 с.

4. Организация производства и обслуживания в ресторанных заведениях [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 260800.62 «Технология продукции и организация общественного питания», профиля 260800.62.01 «Технология организации ресторанного дела»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: Т. А. Балябина, А. М. Тимофеева. - Электрон. текстовые данные (самораспаковывающийся архив; 13,6 Мб). - Красноярск : СФУ, 2014.

Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-017489605.exe>

5. 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/catalog.php?bookinfo=624329>

6. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858884>

7. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>

8. Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С. В. Хмырова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 255 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391150>

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Формой промежуточного контроля по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» является экзамен, который проводится в устной форме и с применением тестовых заданий. Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются контрольные вопросы к экзамену. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Алексеева Н. П. Ресторанный сервис. [Электронный ресурс]/ Н. П. Алексеева, В. И. Протуренко. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 328 с.

Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/84577>

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология продукции и организация общественного питания» / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; ред. А. Т. Васюкова.- Москв : Дашков и К°, 2015. -416с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=512131>

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Текст] : учебное пособие : [для вузов] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. -526с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

4. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 557 с.

Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>

5. Организация производства и обслуживания в ресторанных заведениях [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 260800.62 «Технология продукции и организация общественного питания», профиля 260800.62.01 «Технология организации ресторанного дела»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: Т. А. Балябина, А. М. Тимофеева. - Электрон. текстовые данные (самораспаковывающийся архив; 13,6 Мб). - Красноярск : СФУ, 2014.

Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-017489605.exe>

Дополнительная литература

1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко.- СПб. : Трицкий мост, 2012. - 207 с.

2. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б.Башин, Н.В.Телепченкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>

3. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [текст] : учебное пособие для студентов специальности 260501.65 "технология продуктов общественного питания" специализации "технология и организация ресторанного дела" всех форм обучения / т. А. Балябина ; красноярский торгово-экономический институт. - красноярск : красноярский торгово-экономический институт, 2010. - 174 с.

4. 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/catalog.php?bookinfo=624329>

5. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858884>

6. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>

7. Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С. В. Хмырова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 255 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391150>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

К формам самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» относятся: работа над конспектом лекций, работа со специальной литературой, подготовка к практическим и семинарским занятиям, конспектирование вопросов, которые следует изучить самостоятельно.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: подбор и обработку специальной литературы, в том числе периодической, работу с книгой, систематизацию полученной информации, ее обобщение и использование в решении конкретных практических и теоретических задач и ситуаций.

Виды мониторинга самостоятельной работы соответствуют видам контрольных мероприятий и предполагают:

- текущий контроль – оперативное, регулярное отслеживание уровня выполнения самостоятельной работы на практических и семинарских занятиях. Формы текущего контроля: практические работы, экспресс-опрос;

- рубежный контроль – итог изучения определенных тем дисциплины. Формы рубежного контроля: защиты практических работ;

- промежуточный контроль – предполагает учет объема, своевременности и качества выполнения самостоятельной работы по дисциплине за весь семестр. Форма промежуточного контроля – экзамен.

Контроль и оценка самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем систематически под контролем заведующего кафедрой с учетом графика контрольных мероприятий учебного процесса студентов.

Критерии оценки устанавливает преподаватель и доводит их до сведения студентов. Выполнение заданий самостоятельной работы студентами, выданных преподавателем каждому студенту индивидуально, является обязательным при выставлении оценки при промежуточном контроле. Оценка результатов самостоятельной работы каждого студента комментируется преподавателем на практически и семинарских занятиях.

Документальное оформление самостоятельной работы студентов по дисциплине является обязательным условием понимания студентами значимости самостоятельной работы, фактом, фиксирующим качество ее выполнения, основанием формирования итоговой оценки и основания для принятия к неуспевающему студенту административных мер, а также средством планирования и контроля самостоятельной работы студентов, ее хода и результатов.

Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Формы самостоятельной работы студентов

Раздел	Формы самостоятельной работы студентов	Вид контроля	Форма отчета студента	Обязанности преподавателя
1. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Показатели культуры обслуживания	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	текущий	ответы на вопросы; выполнение практического задания	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на очередном занятии
2. Организация бизнес-процессов зоны фронт-хаус в ресторанных заведениях	Конспектирование основной учебной литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к практическим занятиям	текущий	Выполнение и защита практического задания	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии
3. Меню: принципы и	Конспектирование основной учебной	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы

последовательно сть расположения блюд. Виды меню.	литературы, дополнение конспекта рекомендованн ой литературой Проработка конспекта для экспресс-опроса			
	Подготовка к семинарским и практическим занятиям	текущий	ответы на вопросы, предложенны е преподавателе м; выполнение практическог о задания	Озвучивание задания, предупрежден ие о контроле на следующем занятии
4. Напитки: классификация, ассортимент, характеристика. Карты напитков	Конспектирова ние основной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованн ой литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским и практическим занятиям	рубежный	ответы на вопросы, предложенны е преподавателе м; выполнение практическог о задания	Озвучивание задания, предупрежден ие о контроле на следующем занятии
Контрольная работа	Проработка литературы для написания контрольной работы	рубежный	Защита контрольной работы	Разработка заданий для контрольной работы, проверка
5. Программы работы с потребителями	Конспектирова ние основной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованн ой литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским занятиям.	текущий	ответы на вопросы, предложенны е преподавателе	Озвучивание задания, предупрежден ие о контроле на следующем

			м;	занятия
6. Прогрессивные формы и методы обслуживания	Конспектирование основной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	Конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским занятиям	текущий	ответы на вопросы, предложенные преподавателем	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии
7. Специальные формы обслуживания	Конспектирование основной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским.	текущий	ответы на вопросы, предложенные преподавателем;	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии
8. Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях	Конспектирование основной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским и практическим занятиям.	текущий	ответы на вопросы, предложенные преподавателем; выполнение и защита практического задания	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии

9. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
10. Организация обслуживания туристов	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
11. Кадры и корпоративная культура. Управление персоналом	Конспектирование основной учебной и периодической литературы, дополнение конспекта рекомендованной литературой	текущий	конспект, обзор информации	Рекомендация списка литературы
	Подготовка к семинарским занятиям	текущий	ответы на вопросы, предложенные преподавателем;	Озвучивание задания, предупреждение о контроле на следующем занятии
Курсовая работа	Проработка литературы для написания курсовой работы	промежуточный	Защита курсовой работы	Разработка тем. Контроль, предупреждение о защите. Проверка. Оценивание
Экзамен	Проработка конспекта лекций и литературы для экзамена	промежуточный	Ответы на вопросы экзамена	Контроль, консультация, предупреждение об экзамене

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019;
- Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019.

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- 1 Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
- 2 Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- 3 Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- 4 Электронно-библиотечная система «iBooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование помещений и помещений специальных* для самостоятельной работы	Оснащенность помещений и помещений специальных для самостоятельной работы
--	---

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung R528-DA04.</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанный сервиса ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acop</p>
<p>Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2</p>	<p>Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.</p>