

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 04.09.2023 11:32:22

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3

к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного бизнеса

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра торговли и общественного питания

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 Сервисная деятельность предприятий питания

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

**Направленность (профиль) программы
Технология и организация ресторанного бизнеса**

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры торговли и
общественного питания

М.А. Дубинина

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры торговли и общественного
питания протокол №1 от 30.08.2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
Цель и задачи освоения дисциплины	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	11
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	11
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	12
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	13
V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	13
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	14
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ	24

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» является изучение теоретических и практических вопросов планирования, организации и совершенствования сервиса в деятельности предприятия общественного питания для формирования сервисного процесса и стандартов обслуживания предприятий питания, эффективного разрешения проблемных ситуаций сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания»:

- сформировать базовые представления о целях и задачах сервисной деятельности предприятий питания;
- изучить формы, методы и правила обслуживания посетителей, особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса в общественном питании;
- развить навыки обслуживания гостей в контактной зоне, соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей;
- освоить приемы осуществления координации и контроля, проведения оценки эффективности деятельности обслуживающего персонала предприятия питания, а также требования к профессиональному поведению работников общественного питания в соответствии со стандартами обслуживания.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий питания», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины *	Всего часов по формам обучения	
	очная	заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	4 ЗЕТ	
Объем дисциплины в акад. часах	144	
Промежуточная аттестация: форма	экзамен, курсовая работа	экзамен, курсовая работа
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:	54	16
1. Аудиторная работа (Ауд.), акад. часов всего, в том числе:	48	10
• лекции	18	4
• практические занятия	30	6
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)	1	1
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	1	1
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2
5. Контактная работа по промежуточной	2	2

аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)		
Самостоятельная работа (СР), всего:	90	128
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)	32	5
• самостоятельная работа в семестре (СРс)	40	105
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу	18	18
• изучение ЭОР	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-
• выполнение индивидуального или группового проекта	-	-
• другие виды	40	105

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
ПК-4. Способен управлять материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-4.1. Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания	ПК-4.1. 3-1. Знает теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии в соответствии со стандартами качества сервисной деятельности предприятий питания
		ПК-4.1. У-1. Умеет пользоваться иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания для соответствия с регламентами предприятий питания
ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	ПК-5.2. 3-1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций
		ПК-5.2. У-1. Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 3

Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для студентов очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Катэк, Катт	Всего					
Семестр 2												
1.	Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности.	2	4	-	-	4/-	10	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1	О., Гр.д.	Т.	-
2.	Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье Характеристика торговых помещений предприятий питания, их характеристика. Взаимосвязь помещений. Требования к помещениям и столовой посуде, приборам и белью	2	4	-	-	6/-	12	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1.	О.	Т.	Д.
3.	Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания Меню. Факторы, учитываемые при составлении меню. Виды меню. Последовательность расположения блюд в меню	2	4	-	-	6/-	12	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1.	О.	К., Т.	Д.

4.	Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап Подготовка персонала к обслуживанию. Подготовка помещений к обслуживанию.	2	2	-	-	6/-	10	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	-	Ин.п.
5.	Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов Виды приемов и банкетов. Особенности обслуживания приемов и банкетов. Отличительные особенности в обслуживании потребителей в ресторане	4	6	-	-	6/-	16	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.
6.	Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов Особенности обслуживания иностранных туристов	2	6	-	-	6/-	14	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-4.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.
7.	Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса Условия труда на предприятиях общественного питания. Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу предприятий питания	4	4	-	-	6/-	14	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/1	1	-	-	-	-	-
	<i>Индивидуальные консультации (ИК)</i>	-	-	-	-	-/1	1	-	-	-	-	-
	<i>Консультация перед экзаменом (КЭ)</i>	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)</i>	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	32/-	32	-	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа на курсовую работу</i>	-	-	-	-	18/-	18	-	-	-	-	-
	Итого	18	30	-	-	90/6	144	-	-	-	-	-

Таблица 4

Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для студентов заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения** (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/ разделу или по всему курсу в целом)	
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Каттэк, Катт						Всего
Семестр 2												
1.	Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности.	1	-	-	-	12/-	13	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1	О., Гр.д.	Т.	-
2.	Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье Характеристика торговых помещений предприятий питания, их характеристика. Взаимосвязь помещений. Требования к помещениям и столовой посуде, приборам и белью	1	-	-	-	15/-	16	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1.	О.	Т.	Д.

3.	Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания Меню. Факторы, учитываемые при составлении меню. Виды меню. Последовательность расположения блюд в меню	-	1	-	-	15/-	16	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1.	О.	К., Т.	Д.
4.	Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап Подготовка персонала к обслуживанию. Подготовка помещений к обслуживанию.	-	2	-	-	15/-	17	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	-	Ин.п.
5.	Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов Виды приемов и банкетов. Особенности обслуживания приемов и банкетов. Отличительные особенности в обслуживании потребителей в ресторане	-	1	-	-	16/-	17	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.
6.	Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов Особенности обслуживания иностранных туристов	2	1	-	-	16/-	19	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-4.1. У-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.
7.	Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса Условия труда на предприятиях общественного питания. Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу предприятий питания	-	1	-	-	16/-	17	ПК-4.1 ПК-5.2	ПК-4.1. 3-1 ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1	О.	Т.	Д.

Самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-	-	18/-	18	-	-	-	-	-
Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-	-	-/1	1	-	-	-	-	-
Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-	-	-/1	1	-	-	-	-	-
Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)	-	-	-	-	5/-	5	-	-	-	-	-
Итого	4	6	-	-	128/6	144	-	-	-	-	-

Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:

Опрос (О.)

Групповая дискуссия (Гр.д.)

Формы текущего контроля:

Тест (Т.)

Кейс (К.)

Формы заданий для творческого рейтинга:

Индивидуальный проект (Ин.п.)

Доклад (Д.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. – 202с. ISBN 978-5-16-101214-7. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=357472>
2. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. 3-е изд. М.: Дашков и К, 2019. - 248 с. ISBN 978-5-394-03326-1. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. - 208с. ISBN 978-5-16-105613-4. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=335952>
2. Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. Издательство «Флинта», 2016. -386с. ISBN- 978-5-9765-2778-2. Режим доступа: <https://www.rucont.ru/file.ashx?guid=882d0454-e531-46ca-b36e-311eec442e15>

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
3. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия <http://docs.cntd.ru/document/1200107326>
4. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>
5. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>
6. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания <http://docs.cntd.ru/document/1200111506>
7. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях <http://docs.cntd.ru/document/1200111505>

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Гарант» <https://www.garant.ru/products/ipo/>
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <https://www.consultant.ru/>

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>
3. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>
4. ЭБС «Grebennikon» <https://grebennikon.ru/>

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
2. Стандарты и регламенты (Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Росстандарт) <http://www.gost.ru>
3. Российский архив государственных стандартов, строительных норм и правил (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liekttssii-iengineering-mieniu.html>
3. Управление наполнением меню - menu engineering - http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <https://omsu.ru/about/structure/science/ub/ISedokno/>
5. Журнал «Ресторанные ведомости» <https://restoved.ru>

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОС Windows XP PRO
2. Office Professional Plus 2007 Rus OLP NL AE (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft PowerPoint, Microsoft Publisher)
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition
4. Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: PeaZip, Google Chrome
5. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий питания» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (практические занятия, лабораторные занятия):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета, принтер, учебно-наглядные пособия;
- для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования:**
- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- Методическое пособие по написанию курсовой работы.
- Методическое пособие по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы.
- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы
- Методические указания по подготовке и оформлению рефератов
- Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов
- Положение об учебно-исследовательской работе студентов
- Методическое пособие по выполнению контрольной работы.

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 5

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
ИТОГО	100

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных

заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных материалов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Тематика курсовых работ

1. Сущность услуги общественного питания, ее специфическая направленность в развитии общества.
2. Сервисные услуги предприятий общественного питания, их специфические качества.
3. Главный показатель эффективности услуг общественного питания.
4. Современные проблемы развития ресторанного бизнеса. Роль сервисной деятельности в достижении успеха на рынке.
5. Особенности сервисных технологий предприятия общественного питания, их роль в управлении ресторанным бизнесом.
6. Позиционирование сервисных услуг предприятия общественного питания.
7. Сущность сервисной деятельности предприятий питания и задачи современного сервисного обслуживания.
8. Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании.
9. Фирменный сервис предприятия общественного питания.
10. Цели разработки стандартов обслуживания в сфере общественного питания.
11. Качество услуг общественного питания, ожидание потребителей и их удовлетворение.
12. Культура сервиса на предприятии общественного питания.
13. Деловой этикет и эстетические основы сервисной деятельности предприятий питания.
14. Роль сервисной политики в маркетинговой деятельности предприятия общественного питания.
15. Анализ эффективности сервисного обслуживания ан предприятии общественного питания.
16. Система продвижения ус луг общественного питания.
17. Спрос на услуги общественного питания и его основные параметры.
18. Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания в ресторанном бизнесе.
19. Обслуживание гостей в контактной зоне предприятия общественного питания.
20. Формы и методы обслуживания потребителей на предприятии общественного питания.
21. Основные правила обслуживания потребителей на предприятии общественного питания.
22. Оценка качества услуг общественного питания.
23. Характеристика рынка услуг общественного питания и факторы его формирования.
25. Роль атмосферы предприятия общественного питания в его сервисной деятельности.
26. Управление комплексом маркетинга предприятия общественного питания.

27. Роль материально-технической базы в обеспечении высокого уровня сервиса на предприятии общественного питания.
28. Программы лояльности как фактор повышения уровня сервиса предприятия ресторанного бизнеса.
29. Роль сервисной деятельности предприятия питания в обеспечении его конкурентоспособности.
30. Формирование сервисного пространства предприятия общественного питания.

Перечень вопросов к экзамену:

1. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса
2. Понятие о сервисной деятельности предприятия питания
3. Основные виды потребностей человека
4. Классификация предприятий общественного питания и предоставляемый ими сервис
5. Концепция ресторанного сервиса
6. Виды меню ресторана
7. Формирование меню ресторана
8. Музыкальное обслуживание посетителей в ресторане
9. Развлекательные мероприятия на предприятиях питания и их влияние на уровень сервиса
10. Понятие психологической культуры ресторанного сервиса
11. Психология ресторанного сервиса
12. Психологическая характеристика деятельности официанта
13. Особенности трудовой деятельности работника ресторана.
14. Психология процесса обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания.
15. Значение индивидуального подхода к посетителю предприятия общественного питания.
16. Производственно-технологическая составляющая ресторанного сервиса
17. Оборудование помещений ресторана
18. Технологический процесс в ресторане
19. Подготовка и процесс обслуживания гостей
20. Основные виды специального обслуживания
21. Типы ресторанного обслуживания
22. Особенности обслуживания праздничных мероприятий
23. Особенности питания жителей зарубежных стран
24. Правила сервировки стола посудой и приборами.
25. Особенности сервисной деятельности ресторанов с национальной кухней
26. Встреча гостей ресторана
27. Последовательность подачи напитков и блюд
28. Расчет гостей в ресторане
29. Требования, предъявляемые к освещению и мебели в залах обслуживания.
30. Понятие об этической культуре ресторанного сервиса
31. Профессиональная этика работника ресторана
32. Особенности профессионального поведения работника ресторана
33. Культура общения работника ресторана с гостями
34. Жалобы и конфликты с гостями ресторана
35. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана
36. Корпоративная культура ресторана
37. Эстетическая культура ресторанного сервиса
38. Техническая эстетика и дизайн в ресторане
39. Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана

40. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала
41. Эстетика внешнего облика работника ресторана
42. Организационная культура ресторанного сервиса
43. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана
44. Новые виды блюд и новые формы обслуживания в ресторане
45. Организация подбора персонала ресторана
46. Организация рекламы в ресторанном сервисе
47. Историческое развитие сервисной деятельности и значение сферы обслуживания на современном этапе
48. Особенности развития сервисной деятельности в развивающихся странах
49. Особенности сервисной деятельности в России
50. Классификация услуг
51. Позиционирование сервисных услуг
52. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
53. Сущность сервисной деятельности и задачи современного сервисного обслуживания
54. Сервисная деятельность и потребности человека
55. Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании
56. Предпродажный сервис
57. Послепродажный сервис
58. Фирменный сервис
59. Организационная структура сервисного предприятия
60. Основные функции службы сервиса
61. Система планирования в сервисной деятельности предприятия
62. Цели разработки стандартов обслуживания
63. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение
64. Формы и процесс обслуживания потребителей
65. Психологические аспекты сервисной деятельности
66. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей
67. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности
68. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия
69. Определение общей эффективности работы предприятия сервисного обслуживания
70. Система продвижения в деятельности сервисного обслуживания
71. Спрос на услуги сервиса и его основные параметры
72. Организация безопасности ресторанного сервиса.

Практические задания к экзамену

1.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Главной задачей обеспечения качества услуги является:</p> <p>удовлетворение ожиданий потребителей превышение ожиданий потребителей нет верного ответа верны первый и второй варианты</p>
2.	<p>Показать последовательность подачи блюд:</p> <p>а. Икра зернистая осетровых рыб, б. Сельдь с гарниром в. Судак заливной, г. Рыба под маринадом, д. Семга с лимоном</p>
3.	<p>Укажите действия официанта, если гости принесли цветы</p>

4.	Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд			
	1	раки без отвара	а	кокотница
	2	блины	б	кокильница
	3	рыба-кокиль	в	закусочная тарелка
	4	грибы в сметане	г	круглое металлическое блюдо
		д	баранчик	
5.	Подберите посуду для подачи блюд			
	1	суфле	а	баранчик
	2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
	3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
	4	мороженое	г	стеклянная креманка
	5.	арбуз	д	кроншель

Типовые тестовые задания:

1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это

- А. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену
- Б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются
- В. не обладают популярностью именно из-за высоких цен
- Г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости сырья

2. Задачей психологии ресторанного сервиса является:

- А. разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
- Б. изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
- В. изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
- Г. всё перечисленное
- Д. ничего из перечисленного

3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?

- А. да
- Б. нет

4. Выберите правильный стиль работы официанта с учетом типов темпераментов у клиентов

1. выждать пока гость успокоится и тактично продолжить прием заказа	А. клиент - холерик
2. заострить внимание на предлагаемом меню	Б. клиент - сангвиник
3. снять заторможенность в высказывании своих пожеланий	В. клиент - меланхолик
4. создать уверенность в правильности заказа	Г. клиент - флегматик

5. Выберите соответствие между темпераментом, которым обладают посетители и их поведением в зале

1. ровны в поведении, терпеливы, малоактивны	А. клиент - флегматик
2. жизнерадостны, быстро входят в контакт	Б. клиент - холерик
3. вспыльчивы, настроение неустойчиво, прямолинейны	В. клиент - сангвиник
4. стеснительны, нерешительны, медленно осваивается в новой обстановке	Г. клиент - меланхолик

Типовые кейсы:

Ситуация 1: Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Ситуация 2: Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

Примеры вопросов для опроса:

1. Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана?
2. Как различаются бары по уровню комфортности?
3. Дайте определение услуги общественного питания.
4. Дайте определение процесса обслуживания.
5. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.

Примеры тем групповых дискуссий:

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе

2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара

3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций

4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике

Тематика индивидуальных проектов:

1. Разработка концепции предприятия питания.
2. Формирование атмосферы зала обслуживания
3. Разработка фирменного стиля предприятия питания

Тематика докладов:

1. Прием дипломатической практики «Бокал шампанского» в заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
3. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
4. Меню тематических мероприятий

5. Приборы специального назначения, практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Типовая структура экзаменационного билета

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2</i>	<i>15</i>
<i>Кейс</i>	<i>10</i>

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Таблица 6

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-4 ПК-5	ПК-4.1 ПК-5.2	Знает верно и в полном объеме: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии в соответствии со стандартами качества сервисной деятельности предприятий питания методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций Умеет верно и в полном объеме: пользоваться иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания для соответствия с регламентами предприятий питания; организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций	Продвинутый
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-4 ПК-5	ПК-4.1 ПК-5.2	Знает с незначительными замечаниями: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии в соответствии со стандартами качества сервисной деятельности предприятий питания методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций Умеет с незначительными замечаниями: пользоваться иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания для соответствия с регламентами предприятий питания; организовывать устные и	Повышенный

				письменные коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций	
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-4 ПК-5	ПК-4.1 ПК-5.2	Знает на базовом уровне, с ошибками: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии в соответствии со стандартами качества сервисной деятельности предприятий питания Умеет на базовом уровне, с ошибками: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций пользоваться иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания для соответствия с регламентами предприятий питания; организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций	Базовый
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-4 ПК-5	ПК-4.1 ПК-5.2	Не знает на базовом уровне: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии в соответствии со стандартами качества сервисной деятельности предприятий питания Не умеет на базовом уровне: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций пользоваться иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания для соответствия с регламентами предприятий питания; организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами для решения проблемных ситуаций	Компетенции не сформированы

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра торговли и общественного питания

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

**Направление подготовки 19.03.04 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ И
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Направленность (профиль) программы
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

Уровень высшего образования Бакалавриат

Краснодар – 2021 г.

1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» является изучение теоретических и практических вопросов планирования, организации и совершенствования сервиса в деятельности предприятия общественного питания для формирования сервисного процесса и стандартов обслуживания предприятий питания, эффективного разрешения проблемных ситуаций сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания»:

- сформировать базовые представления о целях и задачах сервисной деятельности предприятий питания;

- изучить формы, методы и правила обслуживания посетителей, особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса в общественном питании;

- развить навыки обслуживания гостей в контактной зоне, соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей%

- освоить приемы осуществления координации и контроля, проведения оценки эффективности деятельности обслуживающего персонала предприятия питания, а также требования к профессиональному поведению работников общественного питания в соответствии со стандартами обслуживания.

2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Общая характеристика процесса обслуживания
2.	Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье
3.	Информационное обеспечение процесса обслуживания
4.	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап
5.	Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов
6.	Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов
7.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
Трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е. / 144 часа	

Форма контроля – экзамен, курсовая работа

Составитель:

М.А. Дубинина, доцент кафедры торговли и общественного питания Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова