


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 26.07.2023 10:25:48
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdbe827768f6f1710bd17c9070c71f5d1b6c6ac5a4f109c5f190



Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 19.03.06 Технология продукции и организация общественного питания направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного дела»

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

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Совета
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
от 28.05.2019 № 11
Председатель  Г.Л. Авагян



Кафедра торговли и общественного питания
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
для студентов приема 2019 года

Б1.В.10.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Направление подготовки 19.03.04
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Направленность (профиль) программы
«Технология и организация ресторанного дела»

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Программа подготовки **академический бакалавриат**

Краснодар
2019 г.

Рецензенты:

1. Насыбулина В.П., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Барашкина Е.В., к.т.н., доцент кафедры общественного питания и сервиса КубГТУ

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания»:

Цель изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» - изучить теоретические и практические вопросы планирования, организации и совершенствования сервиса в деятельности предприятия общественного питания.

Задачи дисциплины: сформировать базовые представления о целях и задачах сервисной деятельности предприятий питания, основных тенденциях развития сферы общественного питания, изучить классификацию услуг общественного питания, формы, методы и правила обслуживания посетителей; выявить особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса в общественном питании; овладеть навыками обслуживания гостей в контактной зоне; осветить влияние организации производственно-технологического процесса на уровень сервиса предприятий питания; рассмотреть корпоративную культуру, эстетику зданий и помещений предприятий питания, залов обслуживания гостей; изучить рекомендации по проведению различных видов обслуживания, указать требования к профессиональному поведению работников общественного питания в соответствии со стандартами обслуживания.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:

М.А. Филимонова, ст. преподаватель кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент



С.Н. Диянова

(подпись)

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО



О.Н.Карась, генеральный директор
ДОК ООО «Сельдерей»

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	18
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	28
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	29
Лист регистрации изменений.....	36

Приложения:

Образец экзаменационного билета

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Примерный перечень тем курсовых работ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» - изучить теоретические и практические вопросы планирования, организации и совершенствования сервиса в деятельности предприятия общественного питания.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- сформировать базовые представления о целях и задачах сервисной деятельности предприятий питания, основных тенденциях развития сферы общественного питания;
- изучить классификацию услуг общественного питания, формы, методы и правила обслуживания посетителей;
- выявить особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимого уровня сервиса в общественном питании;
- осветить влияние организации производственно-технологического процесса на уровень сервиса предприятий питания;
- рассмотреть корпоративную культуру, эстетику зданий и помещений предприятий питания, залов обслуживания гостей;
- изучить рекомендации по проведению различных видов обслуживания, указать требования к профессиональному поведению работников общественного питания в соответствии со стандартами обслуживания;
- овладеть навыками обслуживания гостей в контактной зоне.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий питания» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Информационные технологии» и «Психология».

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания», студент должен:

1. Знать: особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; способы получения, хранения и обработки информации, форматы предоставления информации (ОК-6, ОПК-1).

2. Уметь: организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации с целью решения проблем профессиональной деятельности (ОК-6, ОПК-1).

3. Владеть: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации профессиональной деятельности; способностью представлять информацию в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОК-6, ОПК-1).

Изучение дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как: «Технология и организация рабочих процессов на предприятии питания», «Маркетинг продукции и услуг в общественном питании».

1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	4 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	144		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	45,85	39,85	13,85
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	42	36	10
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	12 (6)	4 (2)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	28 (8)	24 (8)	6 (4)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	0,5	0,5	0,5
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	1	1	1
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2	2
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	0,35	0,35	0,35
Самостоятельная работа (СР), всего:	98,15	104,15	130,15
в том числе:	-	-	-
самостоятельная работа в семестре (СРС)	47,5	52,5	106,5
самостоятельная работа на курсовую работу	18	18	18
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	32,65	33,65	5,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

ОК -6 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате освоения компетенции **ОК- 6** студент должен:

1. Знать: этику сервисной деятельности, правила поведения среди членов коллектива предприятия общественного питания.

2. Уметь: организовывать взаимодействие в коллективе с учетом профессиональной этики, толерантно воспринимать индивидуальные различия работников предприятия питания.

3. Владеть: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации сервисной деятельности предприятиях питания.

ПК -10- способностью определять цели и ставить задачи отделу продаж по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам внутри и вне предприятия питания, анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж, владеть системой товародвижения и логистическими процессами на предприятиях питания.

В результате освоения компетенции **ПК- 10** студент должен:

1. Знать: ассортимент продукции производства и перечень услуг внутри и вне предприятия питания, процесс формирования удовлетворенности гостя предприятия питания.

2. Уметь: определять цели и ставить задачи обслуживающему персоналу по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам предприятия питания, изучать степень удовлетворенности гостей

3. Владеть: методами анализа информации по результатам продаж и обслуживания, принимать решения в области контроля процесса продаж и обслуживания, владеть методами изучения покупателей, способами совершенствования сервисной деятельности предприятия питания

ПК- 11 – способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства

В результате освоения компетенции **ПК- 11** студент должен:

1. Знать: мотивационные программы по стимулированию работников предприятия питания

2. Уметь: осуществлять мониторинг проведения мотивационной программы на всех ее этапах

3. Владеть: методикой оценки результатов мотивации работников

ПК- 19 – владением нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг.

В результате освоения компетенции **ПК- 19** студент должен:

1. Знать: нормативно-правовую базу деятельности предприятия питания

2. Уметь: использовать соответствующую нормативно-правовую базу в сервисной деятельности предприятия питания

3. Владеть: технологиями сервисной деятельности предприятий питания в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы

1.6 Формы контроля

Текущий контроль и рубежный контроль осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим семинарские и практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине в виде следующих работ: собеседование, дискуссия, анализ деловых ситуаций на основе кейс метода, доклад, тестирование, контрольная работа.

Промежуточная аттестация проводится в 2 семестре– **экзамен, защита курсовой работы**

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

1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им.Г.В.Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия,

переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1

Таблица 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности.	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Интерактивная лекция, собеседование, дискуссия, тест (входной контроль)
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	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Интерактивная лекция, собеседование, доклад, тест
Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Меню. Факторы, учитываемые при составлении меню. Виды меню. Последовательность расположения блюд в меню	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Лекция, собеседование, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода, доклад, тест
Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	Подготовка персонала к обслуживанию. Подготовка помещений к обслуживанию.	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Лекция, собеседование
Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов	Виды приемов и банкетов. Особенности обслуживанию приемов и банкетов. Отличительные особенности в обслуживании потребителей в ресторане	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Лекция, собеседование, доклад, тест
Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Особенности обслуживания иностранных туристов.	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Лекция, собеседование, доклад, тест, контрольная работа
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	ОК-6 ПК-10 ПК-11 ПК-19	Лекция, собеседование, доклад, тест

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

лекции;

практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

собеседование;

тестирование.

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

интерактивные лекции;

анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода

дискуссия

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 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>

3. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А, Колачев С.Л. - М.: Дашков и К, 2019. - 284 с. ISBN 978-5-394-03453-4

Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358379>

Нормативно-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>

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. - 174с. ISBN 978-5-16-105613-4.
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=335952>
2. Диянова С.Н. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с. ISBN 978-5-9776-0240-2
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=50744>
3. Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие /Т.А.Джум, Г.М.Зайко. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=152583>
4. Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. Издательство «Флинта», 2016. -386с. ISBN- 978-5-9765-2778-2.
Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/83778/#2>
5. Организация обслуживания в индустрии питания / Любецкая Т.Р. Издательство «Лань», 2019. – 308с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/123665/#3>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в Приложении 1.

4.2 Перечень информационно-справочных систем

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)
2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ»
<http://kodeks.systems.ru>

4.3 Перечень электронно- образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>
3. ЭБС ВООК.ру <http://www.book.ru>
4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
5. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>
6. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>
7. ЭБС «Grebennikon» <https://grebennikon.ru/>
8. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

4.4 Перечень профессиональных баз данных

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus
<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>
5. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>
6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

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

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Оборудование для предприятий общественного питания – www.oooph.ru

3. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>
4. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-mieniu.html>
5. Управление наполнением меню - menu engineering - http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/
6. 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 <http://window.edu.ru/>
7. Журнал «Ресторанные ведомости» <https://restoved.ru>

4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,
4. PeaZip,
5. Adobe Acrobat Reader D

4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?
4. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
5. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?
6. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
7. Что включает в себя услуга по организации досуга?
8. Какие факторы определяют культуру обслуживания?
9. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Подготовка к дискуссии по теме «Актуальные проблемы процесса обслуживания на предприятиях питания»

Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
2. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
3. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
4. Какие требования предъявляются к торговым залам?

5. Какая посуда используется для подачи первых блюд?
6. Какая посуда используется для подачи десертных блюд и горячих напитков?
7. Из чего изготавливаются и как используются рюмки, бокалы, фужеры?
8. В чем подают горячие закуски?
9. Какая металлическая посуда используется для подачи супов и вторых блюд?
10. Для чего используются таганчики?
11. Какая металлическая посуда используется при подаче горячих закусок?

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Тематика докладов:

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания
2. Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания
3. Специфика деятельности сервис-бара
4. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса
5. Оборудование залов современных предприятий общественного питания
6. Современные требования к ресторанной мебели
7. Разработка концепции оформления предприятия общественного питания
8. Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания
9. Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
10. Комплект отечественной фарфоровой посуды
11. Комплект импортной фарфоровой посуды
12. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
13. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда
14. Бокалы, фужеры и рюмки для вина
15. Бокалы, стаканы и кружки для пива
16. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре
17. Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
18. Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
19. Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
20. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
21. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
22. Приборы специального назначения, практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
23. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Внешние требования к оформлению меню.
2. В каком случае используется меню дневного рациона?
3. В каком случае используется меню табльдот?
4. Чем отличается меню банкета за столом с частичным обслуживанием от меню банкета с полным обслуживанием?
5. Карта вин: виды, принципы составления.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Тематика докладов:

1. Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля карт»,
2. Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»),
3. Меню бизнес-ланча,
4. Меню «воскресного бранча»,
5. Меню дневного рациона,
6. Диетическое меню,
7. Меню детского питания,
8. Банкетное меню,
9. Меню тематических мероприятий
10. Меню кафе
11. Меню «табльдот»
12. Карта чая
13. Карта кофе
14. Карта коктейлей
15. Карта вин
16. Понятие преискуранта продукции на предприятии общественного питания

Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Перечислите варианты сервировки столов.
3. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

индивидуальные творческие задания для составления творческого рейтинга

Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите основные международные правила обслуживания.
2. Как создается застольная атмосфера?
3. Каковы функции светомузыкального оформления ресторана?
4. Каков порядок получения и подачи потребителю буфетной продукции?
5. Основные принципы совместимости алкогольных напитков и блюд.
6. Правила подготовки к подаче и подача алкогольных напитков.
7. Правила подачи специй.
8. Функции и круг обязанностей сомелье.
9. Какие существуют основные виды приемов?
10. Какие приемы в международной практике относятся к наиболее почетным?
11. Дайте характеристику приемов «бокал шампанского» и «бокал вина с сыром».
12. Особенности организации приема «журфикс».
13. Особенности организации приема «барбекю».

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Тематика докладов:

1. Банкет за столом с полным обслуживанием
2. Банкет за столом с частичным обслуживанием
3. Банкет – фуршет

4. Банкет – коктейль
5. Банкет по типу «шведский стол»
6. Банкет по типу «буфет»
7. Комбинированные банкеты
8. Банкет – чай
9. Прием дипломатической практики «Бокал вина» в заведениях сферы ресторанного бизнеса
10. Прием дипломатической практики «Бокал шампанского» в заведениях сферы ресторанного бизнеса
11. Прием жур-фикс в заведениях сферы ресторанного бизнеса
12. Прием бар-бекю в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Особенности обслуживания по принципу сырной тележки.
2. Что включает планирование в кейтеринге?
3. Как организуется обслуживание участников съездов, совещаний, конференций?
4. В чем особенности обслуживания в гостиницах?
5. Как обслуживаются пассажиры на железнодорожном транспорте?
6. Расскажите, в чем особенности обслуживания пассажиров других видов транспорта (водного, авиа-, автотранспорта).
7. Как организуется обслуживание в местах массового отдыха?
8. Что составляет основу японской кухни?
9. С чем связана специфика употребления мяса в Индии?

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Тематика докладов:

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта
12. Понятие специфики обслуживания иностранных туристов на предприятиях общественного питания.
13. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
14. Особенности питания туристов из стран Южной Европы

15. Особенности питания туристов из стран Западной Европы
16. Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы
17. Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока
18. Особенности питания туристов из стран Африки
19. Особенности питания туристов из стран Северной Америки
20. Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки
21. Особенности питания туристов из стран Южной Азии
22. Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии
23. Особенности питания туристов из стран Восточной Азии
24. Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания

Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Литература: О-1,2,3, Д -1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки:

1. Требования к метрдотелю, его обязанности и полномочия.
2. Требования к официанту. Что должен знать и уметь официант?
3. Требования к бармену.
4. Что включает система кадрового планирования?

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Тематика докладов:

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса
6. Корпоративная культура предприятий общественного питания и её характеристика
7. Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия общественного питания при внедрении менеджмента качества
11. Принципы стандартов ISO-9000 в заведениях сферы ресторанного бизнеса

4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные мультимедийным оборудованием, для практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля, таблица 2

Таблица 2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практические занятия									
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	2	4	-	6	ИЛ/2	ДС/4	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	6	-	Собеседование, дискуссия, входной контроль - тест
Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье	2	4	-	6	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	6	-	Собеседование, доклад, тест
Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	4	-	6	-	А.д.с/4	-	-	-	-	Лит., Д Т, С, А.д.с	10	-	Собеседование, доклад, А.д.с, тест
Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., С	8	-	Собеседование
Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., Т, С, Д	6	-	Собеседование, тест, доклад
Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	2	6	-	8	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С, Т, Д	6	-	Собеседование, доклад контрольная работа, тест
Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2	4	-	6							Лит., С, Т, Д	5,5		Собеседование, доклад, тест

Итого:	14	28	-	42	4	8	-	-	-	-	-	47,5		
Курсовая работа							0,5	1				18		
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	32,65	
Всего по дисциплине	-	-	-	42	-	-	0,5	1	2	0,35	-	65,5	32,65	144

Тематический план изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля, таблица 3

Таблица 3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практ. занятия									
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	2	4	-	6	ИЛ/2	ДС/4	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	6	-	Собеседование, дискуссия, входной контроль - тест
Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье	4	2	-	6	ИЛ/4	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	6	-	Собеседование, доклад, тест
Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	-	4	-	4	-	А.д.с/4	-	-	-	-	Лит., Д, Т, С, А.д.с	10	-	Собеседование, доклад, А.д.с, тест
Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., С	8	-	Собеседование
Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., Т, С, Д	8	-	Собеседование, тест, доклад
Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	1	4	-	5	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С, Т, Д	8	-	Собеседование, доклад контрольная работа, тест
Тема 7. Управление качеством и	1	4	-	5							Лит., С, Т, Д	6,5		Собеседование,

стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса															доклад, тест
Итого:	12	24	-	36	6	8	-	-	-	-	-	52,5			
Курсовая работа							0,5	1				18			
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	33,65		
Всего по дисциплине	-	-	-	36	-	-	0,5	1	2	0,35	-	70,5	33,65	144	

Тематический план дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 4.

Таблица 4

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практ. занятия									
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	1	2	-	3	ИЛ/1	ДС/2	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	16,5	-	Собеседование, дискуссия, входной контроль - тест
Тема 2. Характеристика торговых помещений. Столовые приборы, посуда, белье	1	-	-	1	ИЛ/1	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	15	-	Собеседование, доклад, тест
Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	-	2	-	2	-	А.д.с/2	-	-	-	-	Лит., Д, Т, С, А.д.с	15	-	Собеседование, доклад, А.д.с, тест
Тема 4. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., С	15	-	Собеседование
Тема 5. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., Т, С, Д	15	-	Собеседование, тест, доклад
Тема 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С, Т, Д	15	-	Собеседование, доклад

организации обслуживания иностранных туристов														<i>контрольная работа, тест</i>
Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., С, Т, Д	15	-	<i>Собеседование, доклад, тест</i>
Итого:	4	6	-	10	2	4	-	-	-	-	-	106,5		
Курсовая работа							0,5	1				18		
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	5,65	
Всего по дисциплине	-	-	-	10	-	-	0,5	1	2	0,35	-	124,5	5,65	144

*Формы самостоятельной работы и затраты времени студентов на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» определены в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) определяются преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, эмпирически.

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5

Таблица 5

Сокращение	Вид работы
ДС	Подготовка к дискуссии
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит	Работа с литературой
Д	Доклад
Т	Подготовка к тестированию
КР	Контрольная работа
А.д.с.	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» разработан в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова». ФОС хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

1. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям — это:
 диверсификация
 горизонтальная интеграция
 вертикальная интеграция
 конгломерация

2. Этап процесса разработки услуги, где используют следующие принципы: создание концепции, тестирование концепции, утверждение проекта, обучение персонала – это:
 стадия испытания
 стадия освоения рынка
 стадия разработки стратегии развития нового продукта
 стадия разработки услуги

3. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:

послегарантийный сервис

предпродажный сервис

базовый сервис

гуманитарный сервис

4. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям – это:

разработка услуги

процесс покупки услуги

концепция обслуживания

планирование услуг

5. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

удовлетворение ожиданий потребителей

превышение ожиданий потребителей

нет верного ответа

верны первый и второй варианты

2 Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану, по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» предусмотрена курсовая работа.

Примерная 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 на предприятии общественного питания.
16. Система продвижения услуг 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.

3 Вопросы к экзамену

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
1.	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса
2.	Понятие о сервисной деятельности предприятия питания. Нормативно-правовая база
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. Мотивационные программы
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

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 в второй варианты</p>
-----------	--

2.	Показать последовательность подачи блюд: а. Икра зернистая осетровых рыб, б. Сельдь а гарниром в. Судак заливной, г. Рыба под маринадом, д. Семга с лимоном			
3.	Укажите действия официанта, если гости принесли цветы			
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
6.	Оформите бланк счета, если в ресторане гости заказали: ассорти рыбное - 4 порции, язык заливной, соус хрен - 4, салат из свежих помидоров и огурцов - 4, грибы в сметанном соусе - 4, уха с расстегаем - 4, жаркое в горшочке «покупечески» - 2, котлеты по-киевски - 2, мороженое «ассорти» - 4, кофе черный с коньяком - 4, хлеб ржаной - 4* 100 г, хлеб пшеничный - 4* 100г, вино белое столовое «ркацителли» - 1 бут. 0,75 л, вино красное столовое «кабарне» - 1 бут. 0,75л, вода минеральная боржоми - 4 бут. по 0,5л.			
7.	Подберите посуду для подачи блюд:			
	1	каша гурьевская	а	десертная тарелка
	2	яблоки, жареные в тесте	б	металлическое круглое блюдо
	3	блинчики с вареньем	в	порционная сковорода
	4	фрукты в ассортименте		
8.	Выберите правильный ответ: 1) Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей: 2) процесса обслуживания населения процесса производства услуг создания условий качества нет верного ответа			
9.	Выберите правильный ответ: Среда, в которой оказываются услуги и в которой взаимодействуют продавец и клиент это: верного ответа нет контактная зона процесс обслуживания состав рынка услуг			
10.	Выберите несколько правильных ответов: К основным услугам в ресторанном бизнесе не относится: бронирование номеров прием и размещение			

	расчет при выезде обслуживание официантом
11.	Выберите несколько правильных ответов: Рациональные технологии в предоставлении услуг питания не включают: безопасность потребления продуктов, безотходность в использовании продуктов, экономичность эстетически выдержанное украшение подаваемых блюд качественную подготовку официантов эстетический вид ресторана
12.	Выберите несколько правильных ответов: Услуга не обладает следующими качествами: способность к хранению неотделимость от своего источника неизменностью качества способность к транспортировке
13.	Выберите несколько правильных ответов: Контактной зоной являются: зона ремонта бытовой техники рабочее место парикмахера рабочее место стоматолога зона ремонта автомобиля
14.	Выберите несколько правильных ответов: На официальном банкете в процессе обслуживания VIP-персон не используются технологии: синхронного обслуживания европейской подачи блюд индивидуального обслуживания официантами каждого гостя самообслуживание
15.	Выберите правильный ответ: Идеальное условие, к которому стремится любое предприятие — это...: удовлетворение потребностей населения полная загрузка производственных мощностей прибыль нет верного ответа
16.	Выберите правильный ответ Какой нормативно-правовой акт является основным при составлении договора оказания услуг? Закон «О защите прав потребителя» Закон «О туристической деятельности в РФ» Гражданский кодекс РФ Трудовой кодекс РФ
17.	Выберите правильный ответ По времени осуществления сервиса услуги делятся на: базовые и дополнительные предпродажные и послепродажные основные и вспомогательные нет верного ответа
18.	Выберите правильный ответ:

	<p>Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: опрос, профессионализм, качество услуга, спрос, специалист деятельность, потребность и услуга услуга, товар, качество</p>
19.	<p>Выберите правильный ответ: Отличительными особенностями услуг являются: неразрывность производства и потребления услуги несохраняемость услуг незабываемость услуг не высокая стоимость</p>
20.	<p>Выберите правильный ответ: Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: уровень развития экономики и хозяйственная система мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе общественные структуры: политические партии религия</p>
21.	<p>Выберите правильный ответ Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют: бесконтактным формальным бесплатным натуральным</p>
22.	<p>Выберите правильный ответ В чем заключается неосвязаемость услуги: процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения нет верного ответа</p>
23.	<p>Выберите несколько правильных ответов: Для более успешного продвижения ресторанных услуг, опытные рестораторы используют: Show-kitchen «Шведский стол» услуги сомелье детскую анимацию</p>
24.	<p>Выберите правильный ответ: Определите факторы, дающие услугам занимать важную роль в экономике: высокой доходностью (ликвидностью) услуг, которые, как правило, потребляются в момент их производства относительно невысокой материалоемкостью (включая так называемые нематериальные услуги), что увеличивает объем добавленной стоимости, а, следовательно, национальный доход коротким сроком-получения платы за выполненные услуги относительная быстрота выполнения</p>
25.	<p>Выберите правильный ответ: Контактная зона – это любое место, где производится услуга место, где услуга может храниться</p>

	определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы место по ремонту оборудования потребителей
26.	Выберите правильный ответ: Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку осознание потребности, выбор, решение о покупке, покупка
27.	Выберите правильный ответ: Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным? резервирование столиков вызов такси кондиционирование воздуха анимация
28.	Выберите правильный ответ: Характеристика услуг: неопределенность качества могут накапливаться передача собственности транспортируются
29.	Выберите несколько правильных ответов: Рестораны по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на классы: люкс де-люкс высшей категории первой категории
30.	Выберите правильный ответ: Режим работы предприятий, занятых оказанием услуг, должно отвечать трем основным требованиям: создавать удобство заказчикам при пользовании услугами способствовать достижению экономической эффективности деятельности предприятий обеспечить оптимальный режим труда и отдыха работников сферы сервиса обеспечивать удобство партнеров
31.	Выберите правильный ответ: Какие факторы не учитываются при составлении меню в ресторане: вкусы и желания посетителей квалификация поваров стоимость блюда внешний вид официантов
32.	Выберите правильный ответ: Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это: поиск понимания призыв к совести жалоба критика

33.	Выберите правильный ответ Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это: нормативное время время обслуживания ресурсное время индивидуальное время
34.	Выберите правильный ответ: К легитимным услугам относят: нелегальные услуги услуги, имеющие криминальный оттенок услуги, одобряемые государством и обществом нет правильного ответа
35.	Выберите правильный ответ: Продолжительность сервисного обслуживания коктейля составляет: до 2 –х часов от 40 мин до полутора часов три часа
36.	Выберите правильный ответ: Две основные составляющие хозяйственного сервиса: сфера технического жизнеобеспечения сфера бытового обслуживания населения сфера индивидуального потребления сфера транспорта

Пример экзаменационного билета по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

4 Типовые задания к практическим занятиям

Вопросы для собеседования:

1. Что относится к факторам условий труда на предприятиях общественного питания?
2. Что входит в задачи рационализации труда и отдыха персонала?
3. В чем преимущества звеньевой и бригадной форм обслуживания?
4. Какие работники предприятия общественного питания относятся к обслуживающему персоналу? По каким критериям оценивается их работа?
5. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу всех типов?
6. Как в большинстве случаев выглядит схема управления рестораном? Почему в ней менеджер по персоналу выделен в отдельное звено?

5 Перечень лабораторных работ. Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

6 Типовые задания к интерактивным занятиям

Перечень тем для проведения дискуссии:

1. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
2. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
3. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
4. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания в ресторанной практике
5. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода:

На базе средней школы № 3 работает столовая, которая обслуживает младшие и старшие классы:

- Охарактеризуйте последовательность оперативного планирования данного предприятия, производственную программу данного предприятия.
- Составьте недельное меню для обедов.
- Опишите организацию обслуживания на данном предприятии
- Предложите наиболее рациональные формы обслуживания.
- Рассчитайте количество мест в данном предприятии, если в школе учатся 784 учащихся.

7. Примеры тестов для контроля знаний

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

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о курсовых работах (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания» представлена в таблице 6:

Таблица 6

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Интерактивная лекция	требует от участников активного участия и постоянной обработки информации. Интерактивная лекция объединяет в себе аспекты традиционной лекции и тренинговой игры. Передача информации может осуществляться в проблемно-поисковой форме.
Контрольная работа	Проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка по вопросам для подготовки, просмотр рекомендуемой литературы.
Тестирование	Процесс и метод диагностики освоения изученного материала, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений
Собеседование, дискуссия	Знакомство с основной и дополнительной литературой, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. Выражение своей точки зрения
Анализ деловых ситуаций	Обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его
Доклад	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата
Курсовая работа	Изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Методические указания по выполнению требований к оформлению курсовой работы находятся в методических материалах по дисциплине.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 7:

Таблица 7

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

Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля представлен в таблице 8:

Таблица 8

Форма контроля	Наименование тем, выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1. Сервисная деятельность как составная часть экономики.	<i>дискуссия</i>	1,0
		<i>тест (входной контроль)</i>	1,0
		<i>собеседование</i>	0,5
		ИТОГО	2,5
	Тема 2. Организация деятельности предприятия	<i>доклад</i>	0,5
		<i>тест</i>	1,0
		<i>собеседование</i>	0,5
		ИТОГО	2,0
	Тема 3. Планирование объёма производства и реализация услуг	<i>доклад</i>	0,5
		<i>собеседование</i>	0,5
		<i>А.д.с.</i>	3,0
		<i>тест</i>	1,0
	ИТОГО	5,0	
	Тема 4. Информационные технологии в сервисной деятельности	<i>собеседование</i>	0,5
		ИТОГО	0,5
	Тема 5. Показатели качества и ассортимент услуг общественного питания	<i>тест</i>	1,0
		<i>собеседование</i>	0,5
		<i>доклад</i>	0,5
		ИТОГО	2,0
	Тема 6. Управление качеством услуг общественного питания	<i>собеседование</i>	0,5
<i>доклад</i>		0,5	
<i>тест</i>		1,0	
<i>контрольная работа</i>		4,0	
ИТОГО		6,0	
Тема 7. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного	<i>собеседование</i>	0,5	
	<i>доклад</i>	0,5	
	<i>тест</i>	1,0	

	бизнеса	ИТОГО	2,0
Всего			20

2) Критерии оценки курсовой работы

В период изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания» студенты выполняют курсовую работу.

Курсовая работа оценивается в соответствии с требованиями, представленными в Положении о курсовой работе ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова».

3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Собеседование – 0,5 балла

0,5 балла выставляется студенту, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

0,4 балла выставляется студенту, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

0,3 балла выставляется студенту, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,2 балла выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Тестирование – 1,0 балл

1,0 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

0,75 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

0,5 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

0,25 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Контрольная работа (текущий контроль) – 4 балла

4 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

3 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

2 балла выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

1 балл выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Доклад – 0,5 балла

0,5 балла – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция,

сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

0,4 балла – выставляется студенту, если основные требования к докладу (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

0,3 балла – выставляется студенту, если имеются существенные отклонения от требований к докладу (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

4) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

Дискуссия – 1,0 балл

1,0 балл выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

0,8 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

0,6 балла выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

0,4 балла ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода – 3 балла

3 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

2 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

1,5 балла выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

1 балл ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 9.

Таблица 9

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по теме дисциплины	10
Статья, участие в конференции, проект	10
Итого	20

Критерии оценки промежуточной аттестации

Экзамен по результатам изучения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий

питания» во 2 семестре проводится по экзаменационным билетам, включающим *два теоретических вопроса и 1 тест*, и соответствует **40 баллам**. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на **первый вопрос – 12 баллов**;
- правильный ответ на **второй вопрос – 13 баллов**;
- правильное решение задачи – **15 баллов**.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-6	<p>Знает верно и в полном объеме: этику сервисной деятельности, правила поведения среди членов коллектива предприятия общественного питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: организовывать взаимодействие в коллективе с учетом профессиональной этики, толерантно воспринимать индивидуальные различия работников предприятия питания</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации сервисной деятельности предприятиях питания</p>
		ПК-10	<p>Знает верно и в полном объеме: ассортимент продукции производства и перечень услуг внутри и вне предприятия питания, процесс формирования удовлетворенности гостя предприятия питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: определять цели и ставить задачи обслуживающему персоналу по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам предприятия питания, изучать степень удовлетворенности гостей</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: методами анализа информации по результатам продаж и обслуживания, принимать решения в области контроля процесса продаж и обслуживания, владеть методами изучения покупателей, способами совершенствования сервисной деятельности предприятия питания</p>
		ПК-11	<p>Знает верно и в полном объеме: мотивационные программы по стимулированию работников предприятия питания</p>

			<p>Умеет верно и в полном объеме: осуществлять мониторинг проведения мотивационной программы на всех ее этапах</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: методикой оценки результатов мотивации работников</p>
		ПК-19	<p>Знает верно и в полном объеме: нормативно-правовую базу деятельности предприятия питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: использовать соответствующую нормативно-правовую базу в сервисной деятельности предприятия питания</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: технологиями сервисной деятельности предприятий питания в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОК-6	<p>Знает с незначительными замечаниями: этику сервисной деятельности, правила поведения среди членов коллектива предприятия общественного питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: организовывать взаимодействие в коллективе с учетом профессиональной этики, толерантно воспринимать индивидуальные различия работников предприятия питания</p> <p>Владет навыками с незначительными замечаниями: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации сервисной деятельности предприятиях питания</p>
		ПК-10	<p>Знает с незначительными замечаниями: ассортимент продукции производства и перечень услуг внутри и вне предприятия питания, процесс формирования удовлетворенности гостя предприятия питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: определять цели и ставить задачи обслуживающему персоналу по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам предприятия питания, изучать степень удовлетворенности гостей</p> <p>Владет навыками с незначительными замечаниями: методами анализа информации по результатам продаж и обслуживания, принимать решения в области контроля процесса продаж и обслуживания, владеть методами изучения покупателей, способами совершенствования сервисной деятельности предприятия питания</p>
		ПК-11	<p>Знает с незначительными замечаниями: мотивационные программы по стимулированию работников предприятия питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями:</p>

			<p>осуществлять мониторинг проведения мотивационной программы на всех ее этапах</p> <p>Владет навыками с незначительными замечаниями: методикой оценки результатов мотивации работников</p>
		ПК-19	<p>Знает с незначительными замечаниями: нормативно-правовую базу деятельности предприятия питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: использовать соответствующую нормативно-правовую базу в сервисной деятельности предприятия питания</p> <p>Владет навыками с незначительными замечаниями: технологиями сервисной деятельности предприятий питания в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-6	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: этику сервисной деятельности, правила поведения среди членов коллектива предприятия общественного питания</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: организовывать взаимодействие в коллективе с учетом профессиональной этики, толерантно воспринимать индивидуальные различия работников предприятия питания</p> <p>Владет на базовом уровне, с ошибками: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации сервисной деятельности предприятиях питания</p>
		ПК-10	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: ассортимент продукции производства и перечень услуг внутри и вне предприятия питания, процесс формирования удовлетворенности гостя предприятия питания</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: определять цели и ставить задачи обслуживающему персоналу по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам предприятия питания, изучать степень удовлетворенности гостей</p> <p>Владет на базовом уровне, с ошибками: методами анализа информации по результатам продаж и обслуживания, принимать решения в области контроля процесса продаж и обслуживания, владеть методами изучения покупателей, способами совершенствования сервисной деятельности предприятия питания</p>
		ПК-11	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: мотивационные программы по стимулированию работников предприятия питания</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</p>

			<p>осуществлять мониторинг проведения мотивационной программы на всех ее этапах</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: методикой оценки результатов мотивации работников</p>
		ПК-19	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: нормативно-правовую базу деятельности предприятия питания</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: использовать соответствующую нормативно-правовую базу в сервисной деятельности предприятия питания</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками технологиями сервисной деятельности предприятий питания в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-6	<p>Не знает на базовом уровне: этику сервисной деятельности, правила поведения среди членов коллектива предприятия общественного питания</p> <p>Не умеет на базовом уровне: организовывать взаимодействие в коллективе с учетом профессиональной этики, толерантно воспринимать индивидуальные различия работников предприятия питания</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации сервисной деятельности предприятиях питания</p>
		ПК-10	<p>Не знает на базовом уровне: ассортимент продукции производства и перечень услуг внутри и вне предприятия питания, процесс формирования удовлетворенности гостя предприятия питания</p> <p>Не умеет на базовом уровне: определять цели и ставить задачи обслуживающему персоналу по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам предприятия питания, изучать степень удовлетворенности гостей</p> <p>Не владеет на базовом уровне: методами анализа информации по результатам продаж и обслуживания, принимать решения в области контроля процесса продаж и обслуживания, владеть методами изучения покупателей, способами совершенствования сервисной деятельности предприятия питания</p>
		ПК-11	<p>Не знает на базовом уровне: мотивационные программы по стимулированию работников предприятия питания</p> <p>Не умеет на базовом уровне: осуществлять мониторинг проведения мотивационной программы на всех ее этапах</p>

			Не владеет на базовом уровне: методикой оценки результатов мотивации работников
		ПК-19	Не знает на базовом уровне: нормативно-правовую базу деятельности предприятия питания Не умеет на базовом уровне: использовать соответствующую нормативно-правовую базу в сервисной деятельности предприятия питания Не владеет на базовом уровне: технологиями сервисной деятельности предприятий питания в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель



А.В. Петровская

Краснодарский филиал РЭУ им Г.В.Плеханова
Карта обеспеченности дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания»
учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами»

Кафедра торговли и общественного питания

ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного дела»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров в на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или = (столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1	Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко.	М.: НИЦ Инфра-М, 2020. – 202с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-101214-7. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=357472	x	Да ЭБС «Znanium»	x	X	1
2	Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер.	М.: Дашков и К, 2019. - 248 с. ISBN 978-5-394-03326-1 Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358289	x	Да ЭБС «Znanium»	x	X	1
3	Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А, Колачев С.Л. – 7-е изд. стер.	М.: Дашков и К, 2019. - 284 с. ISBN 978-5-394-03453-4 Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358379	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего			x	3	x	x	1
Дополнительная литература							
1	Сервисная деятельность: учебное пособие / Свириденко Ю. П., Хмелев В.В. – 2-е изд., испр. и доп.	М.: ИНФРА-М, 2019. - 174с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-105613-4. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=335952	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель.	М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с. ISBN 978-5-9776-0240-2 Режим доступа: https://znanium.com/read?id=50744	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1

3	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко	М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0369-0; Режим доступа: https://znanium.com/read?id=152583	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М.	Издательство «Флинта», 2016. -386с. ISBN- 978-5-9765-2778-2 Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/83778/#2	x	Да ЭБС «e.lanbook»	x	x	1
5	Организация обслуживания в индустрии питания: учебник / Любецкая Т.Р.	Издательство «Лань», 2019. – 308с. (Учебники для вузов. Специальная литература). ISBN 978-5-8114-3754-2; Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/123665/#3	x	Да ЭБС «e.lanbook»	x	x	1
Всего			x	5	x	x	1

Ст. преподаватель  М.А. Филимонова

И.о. зав.кафедрой  Е.Н. Губа

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь



Н.И. Криво

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

Кафедра торговли и общественного питания

Направление подготовки: 19.03.04 «Технология
 продукции и организация общественного питания»
 Направленность (профиль) «Технология и
 организация ресторанного дела»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____
 по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания»

1.	Эстетическая культура ресторанного сервиса
2.	Историческое развитие сервисной деятельности и значение сферы обслуживания на современном этапе
3.	Задача ____

Преподаватель, к.э.н., доцент

М.А. Дубинина

(подпись)

И.о. зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Н. Губа

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры КТП Протокол от _____



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
К р а с н о д а р с к и й ф и л и а л РЭУ им. Г.В.Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

Примерная тематика курсовых работ по дисциплине «Сервисная деятельность предприятий питания»

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 на предприятии общественного питания.
16. Система продвижения услуг 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.

Составители:
к.э.н, доцент
ст. преподаватель

М.А. Дубинина
М.А. Филимонова

