

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.16.2.Управление и контроль в ресторане

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний по основной управленческой деятельности ресторанов, контроля при обслуживании потребителей, контроль и управление за качеством продукции.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: рассмотрение особенностей контроля и управления за качеством обслуживания и приготовления продукции в ресторане, соблюдение техники безопасности на производстве.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.ВДВ.16.2 «Управление и контроль в ресторане» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Маркетинг в сервисе», «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг», « Менеджмент в сервисе».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	45	45
лекционные (ЛК)	0	0
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	45	45
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	63	63
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	10 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	96	96
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК -11	Готовность работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК - 12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения

Знать	Пороговый: 1) экономическое поведение предприятий в условиях конкуренции 2) влияние внешней и внутренней среды на экономику предприятий 3) основные экономические показатели предприятий
	Стандартный: 1) роль и место гостиничного и ресторанного хозяйства в сфере услуг 2) планирование деятельности ресторанов и гостиниц 3) основные фонды гостиничного и ресторанного хозяйства
	Эталонный: 1) текущие затраты и себестоимость услуг гостиничного и ресторанного хозяйства 2) прибыль и рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства 3) эффективность использования фонда заработной платы
Уметь	Пороговый: 1) применять методы экономического поведения при планировании деятельности 2) формировать клиентские отношения с потребителями 3) анализировать загрузку ресторанов и гостиниц
	Стандартный: 1) формировать экономические отношения с потребителями и поставщиками услуг 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) анализировать доходы предприятий
	Эталонный: 1) разрабатывать показатели работы персонала с учетом различных факторов 2) разрабатывать стратегии экономического развития предприятий 3) анализировать доходы и расходы предприятия
Владеть	Пороговый: 1) навыками анализа основных показателей 2) навыками проведения рекламных акций по продвижению услуг 3) основы расчета с потребителями услуг
	Стандартный: 1) навыками проведения анализа спроса и предложения на рынке услуг 2) навыками формирования планирования хозяйственной деятельности 3) формировать основные показатели доходности услуг

	Эталонный: 1) планировать и формировать ценовую политику гостиниц и ресторанов 2) анализировать издержки и их влияние на доход гостиницы 3) навыками анализа эффективности предприятия
--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Общие положения об управлении и контроле в ресторане: цели, задачи	10		4		6
	2	Виды контроля в ресторане	13		6		7
2	3	Управление и контроль при обслуживании в ресторане	12		4		8
	4	Особенности проведения контроля качества блюд в ресторане	13		6		7
3	5	Контроль за соблюдением требований охраны труда	12		4		8
	6	Виды инструктажей работников по охране труда	13		6		7
4	7	Контроль за обеспечением работниками требований безопасности готовой продукции	17		7		10
	8	Контроль и управление качеством приготовления продукции производства	18		8		10
Итого			108	0	45	0	63

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Общие положения об управлении и контроле в ресторане: цели, задачи	11				11
	2	Виды контроля в ресторане	11				11
2	3	Управление и контроль при обслуживании в ресторане	13	1	1		11

	4	Особенности проведения контроля качества блюд в ресторане	13	1	1		11
3	5	Контроль за соблюдением требований охраны труда	13	1	1		11
	6	Виды инструктажей работников по охране труда	14	1	1		12
4	7	Контроль за обеспечением работниками требований безопасности готовой продукции	16	1	1		14
	8	Контроль и управление качеством приготовления продукции производства	17	1	1		15
Итого			108	6	6	0	96

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
2	3	Документационное обеспечение управления контроля в ресторане
	4	Особенности контроля при обслуживании потребителей в ресторане
3	5	Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление Документации в журналах
	6	Общие понятия и определения показателей качества продукции и их характеристика. Анализ готовой продукции в предприятиях питания
4	7	Технологическая документация. Условные характеристики качества продукции
	8	Параметры качества готовой продукции Журналы контроля технологических процессов

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Управление процессами труда и контроля в ресторане
	2	Разделение управленческого труда в ресторане. Характеристика видов контроля на производстве
2	3	Документационное обеспечение управления контроля в ресторане
	4	Особенности контроля при обслуживании потребителей
3	5	Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление
	6	Общие понятия и определения показателей качества продукции и их характеристика. Анализ готовой продукции
4	7	Технологическая документация. Условные характеристики качества продукции
	8	Параметры качества готовой продукции Журналы контроля технологических процессов

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
2	3	Документационное обеспечение управления контроля в ресторане
	4	Особенности контроля при обслуживании потребителей
3	5	Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление
	6	Общие понятия и определения показателей качества продукции и их характеристика. Анализ готовой продукции

4	7	Технологическая документация. Условные характеристики качества продукции
	8	Параметры качества готовой продукции Журналы контроля технологических процессов

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Составление глоссария по темам дисциплины	Реферат обзора
1	2	Составление технологических схем по видам контроля	Реферат- резюме
2	3	Подготовка документов за соблюдением требований охраны труда	Реферат доклад
2	4	Виды контроля при обслуживании потребителей	Реферат обзор
3	5	Правила ведения бракеражного журнала	Реферат обзора
3	6	Условные характеристики качества продукции	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Проведение анализа готовой продукции	Реферат обзора Реферат - доклад
4	8	Правила обслуживания потребителей в контактной зоне –составление стандартов	Реферат обзора Реферат - доклад

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Составление глоссария по темам дисциплины	Реферат обзора
1	2	Составление технологических схем по видам контроля	Реферат- резюме

2	3	Подготовка документов за соблюдением требований охраны труда	Реферат доклад
2	4	Виды контроля при обслуживании потребителей	Реферат обзор
3	5	Характеристика бракеражного журнала	Реферат обзора
3	6	Условные характеристики качества продукции	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Проведение анализа готовой продукции	Реферат обзора Реферат - доклад
4	8	Правила обслуживания потребителей в контактной зоне – составление стандартов	Реферат обзора Реферат - доклад

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	3	Практика	Практика с использованием презентаций	6
2	4	Практика	Ситуации	2
3	5	Практика	Мастер класс (приглашение работодателя)	2
4	7	Практика	Круглый стол	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Васильева, И.В. Технология продукции общественного питания: Учебник и практикум / Васильева Инна Витальевна; Васильева И.В., Мясникова Е.Н., Безряднова А.С. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 414. - (Бакалавр.Академический курс). - ISBN 978-5-534-00496-0: 155<http://www.biblio-online.ru/book/EEF27737-62BE-42FB-9696-6EC06D27F625>
2. Карнаух, Н.Н. Охрана труда: Учебник / Карнаух Николай Николаевич; Карнаух Н.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 380. - (Бакалавр.Прикладной курс). - ISBN 978-5-9916-5531-6: 115.48.<http://www.biblio-online.ru/book/8C42135A-A418-4AA7-A8F6-5725180246BB>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный

преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**