

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.02.1.Стандарты обслуживания предприятий питания

на 72 часа(ов), 2 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 2016)

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 стандартам обслуживания в предприятиях питания различных типов и организации процесса обслуживания

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: рассмотрение особенностей деятельности предприятий питания, стандартов и процессов обслуживания в предприятиях питания.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В ДВ. 2.1.«Стандарты обслуживания предприятий питания» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Ресторанный бизнес», «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг».

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

	Распределение по семестрам	
--	----------------------------	--

Виды занятий	4 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
Форма промежуточной аттестации в семестре		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 -10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов 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	
	Пороговый: 1) методы обслуживания в различных предприятиях питания 2) приемы обслуживания мероприятий 3) основные технологии обслуживания

Знать	Стандартный: 1) особенности обслуживания в различных предприятиях питания 2) формы обслуживания в ресторанах 3) организацию обслуживания различных потребителей
	Эталонный: 1) современные формы обслуживания в предприятиях питания 2) современные форматы предприятий питания 3) специальные стандарты обслуживания в ресторане
Уметь	Пороговый: 1) применять основные приемы обслуживания 2) использовать методы обслуживания по назначению 3) применять основные приемы технологий обслуживания
	Стандартный: 1) осуществлять технологии обслуживания 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) применять стандарты обслуживания по назначению
	Эталонный: 1) развивать значимые качества личности при осуществлении услуг 2) разрабатывать стандарты обслуживания в соответствии с мероприятиями 3) анализировать формы и методы обслуживания
Владеть	Пороговый: 1) навыками организации обслуживания 2) навыками проведения мероприятий 3) основы расчета с потребителями услуг
	Стандартный: 1) навыками проведения анализа приемов обслуживания на рынке услуг 2) навыками формирования процесса обслуживания 3) формировать основные профессиональные качества будущих специалистов
	Эталонный: 1) планировать и формировать процессы обслуживания в соответствии с современными требованиями 2) анализировать стандарты 3) навыками анализа эффективности предприятия в процессе обслуживания

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	Сущность и специфика услуг различных предприятий питания	8	2	2		4
	2	Классификация предприятий питания	8	2	2		4
2	3	Общая характеристика процесса обслуживания	8	2	2		4
	4	Услуги предприятий питания и требования к ним	8	2	2		4
3	5	Методы и формы обслуживания	8	2	2		4
	6	Прогрессивные технологии обслуживания	8	2	2		4
4	7	Стандарты обслуживания потребителей в ресторанах	16	4	4		8
	8	Классификация банкетов и приемов	8	2	2		4
Итого			72	18	18	0	36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Сущность и специфика услуг различных предприятий питания	4				4
	2	Классификация предприятий питания	8				8
2	3	Общая характеристика процесса обслуживания	10	1	1		8
	4	Услуги предприятий питания и требования к ним	10	1	1		8
3	5	Методы и формы обслуживания	10	1	1		8
	6	Прогрессивные технологии обслуживания	8				8
4	7	Стандарты обслуживания потребителей в ресторанах	11	1	2		8
	8	Классификация банкетов и приемов	11		1		10
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания
	2	Характеристика типов предприятий питания: по стандарту, современные типы предприятий питания
2	3	Формирование сферы услуг в различных типах предприятий питания
	4	Требования к торговым помещениям при обслуживании мероприятий
3	5	Характеристика банкетов и приемов и порядок приема заказов
	6	Специальные формы услуг в предприятиях питания
4	7	Квалифицированные требования к персоналу предприятий питания при обслуживании потребителей
	8	Порядок приема заказов на обслуживание мероприятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания
	2	Характеристика типов предприятий питания: по стандарту, современные типы предприятий питания

2	3	Формирование сферы услуг в различных типах предприятий питания
	4	Требования к торговым помещениям при обслуживании мероприятий
3	5	Характеристика банкетов и приемов и порядок приема заказов
	6	Специальные формы услуг в предприятиях питания
4	7	Квалифицированные требования к персоналу предприятий питания при обслуживании потребителей
	8	Порядок приема заказов на обслуживание мероприятий

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Характеристика производственного процесса обслуживания посетителей
	2	Классификация предприятий питания по стандарту и современные форматы организации работы предприятий
2	3	Характеристика основных и дополнительных услуг предприятий питания
	4	Основные направления рациональной организации труда персонала при обслуживании
3	5	Сравнительная характеристика банкетов и стандарты обслуживания

	6	Особенности обслуживания тематических мероприятий: организация подготовка
4	7	Стандарты работы обслуживающего персонала
	8	Особенности обслуживания иностранных туристов

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Характеристика производственного процесса обслуживания посетителей
	2	Классификация предприятий питания по стандарту и современные форматы организации работы предприятий
2	3	Характеристика основных и дополнительных услуг предприятий питания
	4	Основные направления рациональной организации труда персонала при обслуживании
3	5	Сравнительная характеристика банкетов и стандарты обслуживания
	6	Особенности обслуживания тематических мероприятий: организация подготовка
4	7	Стандарты работы обслуживающего персонала
	8	Особенности обслуживания иностранных туристов

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	Функции предприятий питания	Реферат обзор
1	2	Организация работы торгового зала предприятий питания	Реферат- резюме
2	3	Значение меню в деятельности предприятий питания	Реферат доклад
2	4	Ресторанный этикет	Реферат обзор
3	5	Правила сервировки стола	Реферат обзор
3	6	Тематическое оформление мероприятий	Реферат - доклад
4	7	Специальные формы обслуживания	Реферат - доклад
4	8	Виды кейтеринга	Реферат - доклад

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Функции предприятий питания	Реферат обзор
1	2	Организация работы торгового зала предприятий питания	Реферат- резюме
2	3	Значение меню в деятельности предприятий питания	Реферат доклад
2	4	Ресторанный этикет	Реферат обзор
3	5	Правила сервировки стола	Реферат обзор
3	6	Тематическое оформление мероприятий	Реферат - доклад
4	7	Специальные формы обслуживания	Реферат - доклад
4	8	Виды кейтеринга	Реферат - доклад

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
--------	---------------	---------------------	----------------------------	------------------

1	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	4	Лекция	Лекция презентация	2
3	5	Лекция	Лекция беседа	2
4	7	Семинар	Ситуации	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

Рыжова Н.И. Стандарты обслуживания в ресторане: учеб.пособие/ Н.И. Рыжова; Забайкал. гос. ун-т.- Чита :ЗабГУ, 2017.-122с.

6.1.2. Издания из ЭБС

Алексеев, Н.П. Ресторанный сервис. Restaurant service / Н. П. Алексеев, В. И. Протуренко; Алексеев Н.П.; Протуренко В.И. - Moscow : Флинта, 2016 328 с..
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976509726.html>

Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 185 с. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

Пасько, О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : Учебное пособие / Пасько Ольга Владимировна; Пасько О.В., Автюхова О.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 201 с. <https://www.biblio-online.ru/book/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3>

Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Сологубова Галина Сергеевна; Сологубова Г.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 379 с. <https://www.biblio-online.ru/book/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 248 с.

Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / Виноградова Марина Викторовна, Панина Зинаида Ивановна. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2010. - 448 с. -

6.2.2. Издания из ЭБС

Щетинин, М.П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : Учебное пособие / Щетинин Михаил Павлович; Щетинин М.П., Пасько О.В., Бураковская Н.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 287 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CFDBF1BD-C252-4394-92CA-019224447693>

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 "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-107.

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.

Кабинет «Кулинарии» Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

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

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

Специализированная учебная мебель: кухонный гарнитур с 2 мойками 1 шт., обеденная группа (стол, 4 стула).

Оборудование: электрическая плита «Лысьва» - 1 шт., электрическая плита «Лысьва» - 1шт., холодильник «Бирюса» - 1 шт., СВЧ печь «Самсунг» - 1 шт., посуда: комплекты кастрюль, сковородок, сервизы, столовой посуды и приборов, разделочных досок, наборы бокалов и стаканов.

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. Рекомендуются 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)**