

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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.О.17.12.Стандарты обслуживания предприятий питания

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 2019)

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 основных и дополнительных услуг предприятий питания, стандартов и методов обслуживания в предприятиях питания.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Стандарты обслуживания предприятий питания взаимосвязана с дисциплинами Индустрия гостиничных и ресторанных услуг, Сервисная деятельность, Организация услуг питания

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
	6 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	64	64
лекционные (ЛК)	32	32
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	32
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	44	44
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов

Виды занятий	7 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	92	92
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1.Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: методику обслуживания потребителей в соответствии со стандартом в зависимости от типа предприятия питания Уметь: применять современные методы обслуживания Владеть: приемами обслуживания потребителей в предприятиях различных форматов

ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	3.3. Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Знать: основы организации обслуживания потребителей предприятий питания Уметь: применять различные методы обслуживания различных мероприятий, проводимых в предприятиях питания Владеть: современными приемами обслуживания потребителей
---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Стандарты обслуживания предприятий питания различных типов	Услуги предприятий питания и требования к ним. Традиционные и современные стандарты обслуживания. Характеристика стандартов по критериям	26	8	8		10
2	2	Организация обслуживания потребителей	Общая характеристика процесса обслуживания. Столовая посуда, приборы, белье и их назначение. Характеристика и использование столовых приборов. Сервировка стола. Светомузыкальное оформление ресторана.	28	8	8		12
3	3	Методы и формы обслуживания в предприятиях питания	Виды меню. Карта вин. Кальянная карта. Методы и формы обслуживания.	26	8	8		10

4	4	Организация труда обслуживающего персонала	Характеристика обслуживающего персонала ресторанов . Общие требования к обслуживающему персоналу	28	8	8		12
Итого				108	32	32	0	44

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Стандарты обслуживания предприятий питания различных типов	Услуги предприятий питания и требования к ним. Традиционные и современные стандарты обслуживания. Характеристика стандартов по критериям	24	2	2		20
2	2	Организация обслуживания потребителей	Общая характеристика процесса обслуживания. Столовая посуда, приборы, белье и их назначение. Характеристика и использование столовых приборов. Сервировка стола. Светомузыкальное оформление ресторана.	26	2	2		22
3	3	Методы и формы обслуживания в предприятиях питания	Прием заказа и его выполнение. Виды меню. Карта вин. Кальянная карта. Методы и формы обслуживания.	28	2	2		24
4	4	Организация труда обслуживающего персонала	Характеристика обслуживающего персонала ресторанов . Общие требования к обслуживающему персоналу	30	2	2		26
Итого				108	8	8	0	92

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Услуги предприятий питания и требования к ним. Традиционные и современные стандарты обслуживания. Характеристика стандартов по критериям	Характеристика услуг различных типов предприятий питания: по стандарту, современные типы предприятий питания. Специальные формы услуг в предприятиях питания. Формирование сферы услуг в различных типах предприятий питания. Характеристика стандартов обслуживания	8	2
2	2	Общая характеристика процесса обслуживания. Столовая посуда, приборы, белье и их назначение. Характеристика и использование столовых приборов. Сервировка стола. Светомузыкальное оформление ресторана.	Виды и характеристика торговых помещений предприятий питания. Фарфоровая и фаянсовая посуда. Хрустальная и стеклянная посуда. Металлическая посуда. Столовые приборы и их назначение. Значение светомузыкального оформления ресторана при обслуживании.	8	2
3	3	Прием заказа и его выполнение. Виды меню. Карта вин. Кальянная карта. Методы и формы обслуживания	Встреча и размещение потребителей за столами. Расчет по окончании обслуживания. Принципы составления меню. Виды меню. Правила подачи и техника блюд. Классификация приемов и банкетов и особенности обслуживания.	8	2
4	4	Характеристика обслуживающего персонала ресторанов. Общие требования к обслуживающему персоналу	Культура обслуживания. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, официанту, бармену. Сомелье его обязанности и содержание работы.	8	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

1	1	Услуги предприятий питания и требования к ним. Традиционные и современные стандарты обслуживания. Характеристика стандартов по критериям	Изучение основных и дополнительных услуг различных типов предприятий питания: по стандарту, современные типы предприятий питания. Специальные формы услуг в предприятиях питания. Характеристика сферы услуг в различных типах предприятий питания. Анализ стандартов обслуживания в России и за рубежом.	8	2
2	2	Общая характеристика процесса обслуживания. Столовая посуда, приборы, белье и их назначение. Характеристика и использование столовых приборов. Сервировка стола. Светомузыкальное оформление ресторана.	Изучение торговых помещений предприятий питания. Фарфоровая и фаянсовая посуда. Хрустальная и стеклянная посуда. Металлическая посуда. Столовые приборы и их назначение. Сервировка столов посудой и приборами	8	2
3	3	Прием заказа и его выполнение. Виды меню. Карта вин. Кальянная карта. Методы и формы обслуживания	Встреча и размещение потребителей за столами. Расчет по окончании обслуживания. Виды меню. Правила подачи и техника блюд. Классификация приемов и банкетов. Составление сравнительной таблицы по приемам и банкетам. Расчет меню по заказу.	8	2
4	4	Характеристика обслуживающего персонала ресторанов. Общие требования к обслуживающему персоналу	Составление должностных характеристик обслуживающего персонала. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, официанту, бармену. Сомелье его обязанности и содержание работы.	8	2

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Современные виды кейтеринга при обслуживании потребителей	реферат	10	20
2	2	Анализ меню ресторанов города	Презентация	12	22
3	3	Анализ обслуживания потребителей города на предприятиях различного формата	конспект	10	24
4	4	Особенности обслуживания в предприятиях питания гостиниц города	Реферат обзор	12	26

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

Печатные издания:

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

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2016. — 248 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/70614> — Загл. с экрана.

2. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Электрон. дан. — СПб. : , 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90692> — Загл. с экрана.

3. Сологубова, Галина Сергеевна.

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник / Сологубова Галина Сергеевна; Сологубова Г.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 379. -

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. Издания из ЭБС

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС « Троицкий мост» www.trmost.ru ЭБС «Лань» www.e.lanbook.ru, ЭБС «Лань» www.e.lanbook.ru ЭБС « Юрайт» www.biblio-online.ru, ЭБС « Консультант www.studentlibrare.ru

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. 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. Рекомендательный 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.

*Обязательно указываются методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Нина Ивановна - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.01.2020 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

«____» _____ 20____ г.