

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.17.23.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 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 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 «Управление и контроль в ресторане» является основной при организации управления в ресторанном бизнесе. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Технология услуг общественного питания», «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг», «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
	5 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
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	Экзамен	36
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-2.1. Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий питания	Знать: знать структуру управления предприятий питания в зависимости от типа Уметь: определять задачи для структурных подразделений Владеть: методами управления при решении производственных задач

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельности	ОПК-2.2. Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий питания	Знать: основы управления и функции подразделений предприятий питания Уметь: планировать работу персонала ресторана Владеть: приемами мотивации персонала
	ОПК- 2. 3.Осуществлять контроль деятельности предприятий питания	Знать: основные виды контроля в ресторане Уметь: осуществлять контроль за качеством продукции Владеть: методами контроля при организации работы персонала
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере серв	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать: методы управления предприятиями питания Уметь: планировать и координировать работу персонала Владеть: навыками организации работы структурных подразделений

	ПК-1.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: основы мотивации персонала в ресторанном бизнесе Уметь: организовывать различные мероприятия и координировать деятельность персонала Владеть: приемами организационно-управленческой деятельности при работе с персоналом
ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского рынка	Знать: основы организации проведения исследования рынка услуг ресторанного бизнеса Уметь: анализировать рынок услуг для дальнейшего управления предприятия Владеть: приемами исследования контроля при изменении потребительского спроса на услуги

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	Основы управления в ресторане. Функции управления в ресторане	Структура управления в ресторане в зависимости от формата ресторана. Характеристика организационных структур. Организация и планирование работы персонала.	16	4	4		8
2	2	Организация работы персонала в ресторане	Характеристика структурных подразделений ресторана и их организация работы. Мотивация персонала в ресторане ее виды и особенности	16	4	4		8
3	3	Управление контролем в ресторане	Характеристика методов контроля персонала. Требования безопасности труда персонала. Виды контроля.	16	4	4		8
4	4	Управление и контроль при обслуживании и приготовлении пищи	Методы контроля за приготовлением пищи и обслуживания	24	5	5		14
Итого				72	17	17	0	38

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	Основы управления в ресторане. Функции управления в ресторане	Структура управления в ресторане в зависимости от формата ресторана. Характеристика организационных структур. Организация и планирование работы персонала.	24	2	2		20
2	2	Организация работы персонала в ресторане	Характеристика структурных подразделений ресторана и их организация работы. Мотивация персонала в ресторане ее виды и особенности	24	2	2		20
3	3	Управление контролем в ресторане	Характеристика методов контроля персонала. Требования безопасности труда персонала. Виды контроля.	24		2		22
Итого				72	4	6	0	62

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	Функции управления рестораном в зависимости от класса	Форматы структур управления рестораном: по типу предприятия, по месту расположения, по классу обслуживания, по ассортименту выпускаемой продукции. Характеристика функций управления	4	2
2	2	Организация управления персоналом в зависимости от формата ресторана	Характеристика персонала ресторанов производственного, обслуживающего. Методы управления персоналом. Особенности мотивации персонала в ресторанном бизнесе	5	2
3	3	Организация контроля в ресторане	Организация контроля в ресторане	5	2
4	4	Управление и контроль при обслуживании потребителей	Управление персоналом при обслуживании потребителей. Правила соблюдение стандартов обслуживания	3	

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Управление производственной деятельностью ресторана в зависимости от формата	Организация и планирование работы персонала в зависимости от проведения мероприятий в ресторане. Характеристика администрирования в ресторане.	4	2
2	2	Особенности управления персоналом в ресторане	Виды мотивации персонала. Составление квалификационных характеристик персонала. Виды и разрешение конфликтных ситуаций в ресторане.	5	2
3	3	Контроль в ресторане	Документационное обеспечение управления контроля в ресторане и их характеристика. Методы определения показателей качества. Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление.	5	2

4	4	Управление и контроль при обслуживании	Составление и разработка стандартов обслуживания в зависимости от формата ресторана и проведения мероприятий	3	
---	---	--	--	---	--

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	Организация управления рестораном за рубежом. (Европа и страны СНГ)	Реферат таблица	10	14
2	2	Организация управления рестораном г. Москва и Петербург. Особенности управления предприятиями питания в мегаполисах	Составить структуру предприятия	10	16
3	3	Стандарты работы персонала : производственного и обслуживающего	конспект	10	16
4	4	Документационное обеспечение управление рестораном	Составление таблицы	8	16

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

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров / А.В. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К. 2014. – 416 с.(1шт)
2. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В.Макаренко, Л.А.Насырева, В.И. Шариков. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 192 с. (1 шт)
3. Менеджмент ресторанных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.(1шт.)

5.1.2. 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>

2. Завертаная, Е.И. Управление качеством в области охраны труда и предупреждения профессиональных заболеваний: Учебное пособие / Завертаная Елена Ивановна; Завертаная Е.И. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 313 с. <http://www.biblio-online.ru/book/FA9C0BF4-D092-484F-9043-60FC416A0AB8>
3. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: Учебник и практикум / Курочкина Анна Юрьевна; Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 206 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>
4. Одегов, Ю.Г. Эргономика: Учебник и практикум / Одегов Юрий Геннадьевич; Одегов Ю.Г., Кулапов М.Н., Сидорова В.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 157. <http://www.biblio-online.ru/book/F46ACD16-4BEF-436A-A571-86EB022C3A0F>
5. 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>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. Издания из ЭБС

5.3. 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://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

6. 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:

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	закрепленной расписанием по кафедре
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. 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 Нина Ивановна - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.