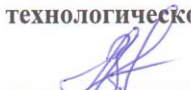


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

РЕКОМЕНДОВАНО
К УТВЕРЖДЕНИЮ
Декан, председатель совета
технологического факультета


20.09 2018 З.А. Абдулхаликов

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
председатель методического
совета ДГТУ


14.10. 2018 Н.С. Суракатов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ОД.16 Организация сетевого ресторанного сервиса
наименование дисциплины по ООП и код по ФГОС

для направления 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

шифр и полное наименование направления (специальности)

по профилю «Технология и организация ресторанного сервиса»

факультет Технологический
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра Технологии пищевых производств, общественного питания и товароведения
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Квалификация выпускника Бакалавр

Форма обучения очная курс 4 семестр 8

Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах). 2 ЗЕТ (72ч.)

лекции 16 час. экзамен —

практические (семинарские) занятия 16 час; зачет 8

лабораторные занятия — (час); самостоятельная работа 40 час.

курсовой проект —

Зав. кафедрой ТППОПиТ  А.Ф. Демирова

Начальник УО  Э.В. Магомаева



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» и профилю подготовки «Технология и организация ресторанного сервиса»

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ТППОПиТ 12.09.18 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (профилю)


_____ А.Ф.Демирова

ОДОБРЕНО
Методической комиссией по укрупненной
группе направления подготовки
19.00.00 Промышленная экология и
биотехнологии
шифр и полное наименование направления

Председатель МК

_____ А.Ф. Демирова
14.09 2018 г.

АВТОР ПРОГРАММЫ

А.Ф.Демирова, д.т.н., доцент
ФИО уч. степень, ученое звание, подпись



1. Цели освоения дисциплины.

Основной целью преподавания дисциплины «Организация сетевого ресторанного сервиса» является освоение студентами теоретических знаний, формирование умений и навыков в области организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.

Основными обобщенными задачами профессиональной деятельности бакалавров являются:

-**приобретение** понимания проблем развития рынка услуг общественного питания;

-**овладение** организационно-управленческой, производственно-технологической и маркетинговой деятельностью на предприятиях общественного питания;

-**формирование:**

-готовности применения профессиональных знаний в области организации производства на предприятиях общественного питания;

-понимание культуры профессиональной деятельности в сфере обслуживания потребителей общественного питания;

-мотивации и способностей для самостоятельного повышения уровня профессиональных умений в сфере ресторанного бизнеса;

-умений разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию при организации работы предприятий питания;

-способностей планировать производственную программу предприятия и составлять план-меню;

-способностей обеспечивать оптимальные условия труда на рабочем месте, проводить аттестацию рабочих мест;

-способностей осуществлять контроль качества кулинарной продукции;

-способностей для аргументированного обоснования своих решений с точки зрения организации производственного процесса.

2. Место дисциплины в ООП бакалавриата.

Дисциплина входит в вариативную часть обязательных дисциплин Блока 1 ООП ВО. Для изучения дисциплины необходимы знания вопросов предшествующих изучаемых дисциплин: «Менеджмент»; «Маркетинг»; «Метрология, стандартизация и сертификация»; «Санитария и гигиена питания», «Технология продукции общественного питания», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля).

Студент по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания» в соответствии с задачами профессиональной

деятельности и целями основной образовательной программы после изучения данной дисциплины должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-1);

готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов (ОПК-5).

владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования (ПК-2);

владением правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда; измерения и оценивания параметров производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест (ПК-3);

готовностью устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания, обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания; выбирать технические средства и технологии с учетом экологических последствий их применения (ПК-4);

способностью рассчитывать производственные мощности и эффективность работы технологического оборудования, оценивать и планировать внедрение инноваций в производство (ПК-5);

способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания (ПК-6);

способностью анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства (ПК-7);

способностью обеспечивать функционирование системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания, анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала (ПК-8);

способностью определять цели и ставит 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 (ПК-10);

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

способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды (ПК-12);

способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания (ПК-13);

способностью проводить мониторинг и анализировать результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия питания, оценивать финансовое состояние предприятия питания и принимать решения по результатам контроля (ПК-14);

способностью планировать стратегию развития предприятия питания с учетом множественных факторов, проводить анализ, оценку рынка и риски, умеет провести аудит финансовых и материальных ресурсов (ПК-16);

способностью организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания, способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов (ПК-17);

готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия (ПК-18);

владением нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг (ПК-19);

способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения (ПК-20);

готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации (ПК-21);

готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта (ПК-28);

способностью контролировать качество предоставляемых организациями услуг по проектированию, реконструкции и монтажу оборудования, участвовать в планировке и оснащении предприятий питания (ПК-26);

готовностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства,

способность проводить обоснование и расчеты прибыли и затрат в рамках запланированного объема выпуска продукции питания (ПК-29);

способностью планировать маркетинговые мероприятия, составлять календарно-тематические планы их проведения, рекламные сообщения о продукции производства, рекламные акции, владением принципами ценообразования у конкурентов, способность творчески мыслить и анализировать работу с клиентской базой (ПК-30);

готовностью прогнозировать конъюнктуру рынка продовольственного сырья и анализировать реализованный спрос на продукцию производства, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий по продвижению продукции на рынок, обеспечивать обратную связь с потребителями, участвовать в программах по разработке предложений по формированию ассортимента продукции питания и продвижению ее на рынке (ПК-31);

способностью участвовать в маркетинговых исследованиях товарных рынков, пищевого сырья, продукции и разрабатывать предложения по выбору поставщиков для предприятий питания (ПК-32).

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- структуру производства предприятий питания;
- оперативное планирование производства и его организацию;
- особенности, формы, средства и методы обслуживания потребителей;

уметь:

- формировать ассортиментную политику и разрабатывать производственную программу предприятий питания;

- организовывать работу производства предприятий питания и осуществлять контроль за технологическими процессами;

- получать и обрабатывать данные с использованием программного обеспечения;

владеть:

- методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия питания.

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1.Содержание дисциплины.

№ п/п	Раздел дисциплины Тема лекции и вопросы	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре). Форма промежуточной аттестации(по семестрам)
				ЛК	ПЗ	ЛР	СР	
	Лекция 1.Тема: Современное состояние и основные направления Р.Б. 1.Обзор предприятий общественного питания. 2.Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса. 3.Тип классификация предприятий общественного питания. 4.Сетевые и независимые рестораны.	8	1	2	2		5	Входная контрольная работа
	Лекция 2 Тема: Ресторанный этикет и правила поведения за столом 1.Порядок и правила пользования столовыми приборами и салфетками. 2.Культура приема пищи и употребления спиртных напитков. 3.Правила общения с персоналом ресторана.		2	2	2		5	

<p>Лекция 3 Тема: Организационная структура управления рестораном. 1. Структура управления рестораном. Определение, характеристика, состав. 2. Разработка организационных структур различных типов предприятий общественного питания.</p>		3	2	2		5	
<p>Лекция 4 Тема: Организация производственной и торговой деятельности ресторанов. 1. Деятельность служб ресторана по организации питания. 2. Производственные и складские помещения. 3. Требования к хранению товаров и сырья. 4. Взаимоотношения с поставщиками. 5. Помещения для обслуживания посетителей. 6. Оборудование и мебель.</p>		4	2	2		5	
<p>Лекция 5 Тема: Обеспечение безопасности производства и обслуживания гостей ресторанов 1. Безопасность и экологичность при обслуживании. 2. Гигиена персонала. 3. Источники отравлений. 4. Санитарные нормы для предприятий общественного питания.</p>		5	2	2		5	

Лекция 6 Тема: Подготовка и обслуживание посетителей ресторанов. Столовая посуда, приборы, столовое белье. 1. Назначение, характеристика. 2. Порядок получения, подготовки и обслуживания. 3. Накрытие стола скатертью. Виды складывания салфеток.		6	2	2		5	Контрольная работа №1
Лекция 7 Тема: Меню и карта вин ресторанов. Организация развлечений посетителей ресторанов. 1. Принципы составления меню. 2. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков. 3. Виды меню, требования к оформлению.		7	2	2		5	
Лекция 8 Тема: Ценообразование и контроль в ресторане. 1. Ценообразование, факторы влияния на цены ресторанного меню. 2. Изучение первичных документов отчетов.		8	2	2		5	
Итого			16	16		40	Зачет

4.2. Содержание практических семинарских занятий

Практические занятия являются формой групповой учебной работы под руководством преподавателя. Занятия проводятся в малых группах. В начале занятия преподаватель определяет тематику занятия, разбирает типовые способы решения расчетных и организационных задач по тематике, после чего студенты под руководством и при консультировании преподавателя выполняют

индивидуальные или групповые задания. Практические занятия рекомендуется проводить по первому и второму учебно-образовательным модулям.

Представлено соответствие содержания практикума по дисциплине «Организация сетевого ресторанного сервиса» результатам обучения, что позволяет оценить вклад каждой практической работы в достижение целей модульного образовательного процесса.

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического семинарского занятия	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1	Лекция 1	Тема 1. Современное состояние и основные направления Р.Б. Обзор предприятий общественного питания.	2	1,2
2	Лекция 2	Тема 2. Ресторанный этикет и правила поведения за столом Ресторанный этикет и правила поведения за столом	2	1,2,3
3	Лекция 3	Тема 3. Организационная структура управления рестораном.	2	1,2
4	Лекция 4	Тема 4. Организация производственной и торговой деятельности ресторанов.	2	1,2
5	Лекция 5	Тема 5. Обеспечение безопасности производства и обслуживания гостей ресторанов	2	1,2,3
6	Лекция 6	Тема 6. Подготовка и обслуживание посетителей ресторанов. Столовая посуда, приборы, столовое белье.	2	1,2
7	Лекция 7	Тема 7. Меню и карта вин ресторанов. Организация развлечений посетителей ресторанов.	2	1,2,3
8	Лекция 8	Тема 8. Ценообразование и контроль в ресторане.	2	1,2
	Итого:		16	

4.3 Тематика для самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру безопасности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня и должна составлять не менее 50% от общей трудоемкости дисциплины.

Целью самостоятельной работы является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Организация самостоятельной работы заключается в изучении отдельных тем модулей по рекомендуемой учебной литературе, самостоятельную подготовку к практическим работам, самостоятельную подготовку реферата, самостоятельную подготовку к рубежному тестированию и самостоятельную подготовку к экзамену.

Студенты выполняют реферат и готовят ее к защите. Защита реферата происходит с участием всех студентов группы. Такая интерактивная технология обучения способствует развитию у студентов информационной коммуникативности, активности мышления, умений вести дискуссию, аргументировано отвечать на вопросы, анализировать и синтезировать изучаемый материал. Защиту реферата рекомендуется проводить в рамках аудиторного времени.

Тематика реферата определяется вузом и должна иметь профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов с будущей профессиональной деятельностью выпускника.

Тематика реферата выбирается студентом самостоятельно, при этом кафедра обеспечивает консультирование студента по ней и остальным видам самостоятельной работы.

Студент на основе полученного задания, которое включает в себя тип предприятия, число посадочных мест подготавливает дневную производственную программу с последующими технологическими расчетами.

Организация самостоятельной работы заключается в изучении отдельных тем модулей по рекомендуемой учебной литературе, самостоятельную подготовку к практическим работам, самостоятельную подготовку реферата, самостоятельную подготовку к рубежному тестированию и самостоятельную подготовку к экзамену. Виды самостоятельной работы по каждому модулю с учетом трудоемкости представлены в таблице.

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
1	2	3	4	5

1.	Требование к управленческому производственному и обслуживающему персоналу ресторана. Пути повышения эффективности персонала в ресторане.	5	2,1,3	Контр. раб. № 1.
2.	Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана. Развитие франчайзинга в РБ.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
3.	Реклама – как формирование позитивного имиджа ресторана. Продвижение ресторанных услуг. Требования к производственным помещениям в ресторане.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
4.	Требования к торговым залам, их оборудование, мебель. Принципы составления меню.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
5.	Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков. Виды меню, требования к оформлению.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
6.	Ценообразование, факторы влияния на цены ресторанного меню. Автоматизация ресторана, основные принципы работы	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
7.	Контроль за деятельностью ресторана. Требования к предприятиям общественного питания обслуживающих иностранных туристов.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
8.	Организация шведского стола для обслуживания иностранных туристов. Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов. Особенности национальной кухни страны, перечисление обычая, традиции, рекомендации.	5	1,2,3	Контр. раб. № 1.
	Итого:	40		

5. Образовательные технологии, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Разделы и цели применения активных форм обучения	Темы и применяемые активные формы обучения и другие образовательные технологии
1	Раздел 1. Цель. Организация производства для сетевого и ресторанного сервиса	1. Основы организации ПОП. 2. Организация складского, тарного хозяйства и экспедиционно-диспетчерской службы 3. Организация снабжения ПОП 4. Сущность и содержание организации производства Опрос, реферат
2	Раздел 2. Цель. Организация обслуживания сетевого и ресторанного сервиса	1. Классификация и характеристика форм обслуживания и оказания услуг. 2. Правила подачи отдельных видов блюд и напитков. 3. Специальные формы обслуживания. 4. Организация обслуживания иностранных туристов. Опрос, реферат.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Перечень вопросов к входной контрольной работе

1. Цели, задачи, предмет, основные понятия дисциплины.
2. Государственное регулирование и контроль за деятельностью предприятий питания.
3. Структура дисциплины и краткая характеристика ее основных модулей.
4. Организационно-методические вопросы изучения дисциплины.
5. Порядок и этапы создания предприятий общественного питания.
6. Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р.
7. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания.
8. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг.
9. Технология проведения рекламных кампаний.
10. Сущность и содержание организации сервиса. Принципы организации.
11. Организация работы сервиса производственных цехов на предприятий питания.
12. Организация контроля качества кулинарной продукции на предприятиях питания.

Перечень вопросов для текущих контрольных работ

Контрольная работа №1

1. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса.

2. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса.
3. Тип классификация предприятий общественного питания.
4. Сетевые и независимые рестораны.
5. Возникновение культуры застолья и ее эволюция в историческом развитии.
6. Ресторанный этикет и правила поведения за столом.
7. Структура управления рестораном. Определение, характеристика, состав.
8. Типы организационных структур, понятие, назначение, области применения и недостатки.
9. Основные правила разработки организационной структуры.
10. Методы управления. Понятия и классификация.
11. Дать характеристику экономических методов управления.
12. Дать характеристику организационно-административных методов управления. Формы проявления.
13. Социально-психологические методы управления. Понятия. Характеристика.
14. Стиль руководства. Определение. Характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Преимущества и недостатки.
15. Управление процессами обслуживания в ресторане. Безопасность и экономичность при обслуживании.

Контрольная работа №2

1. Виды сервиса, их характеристика, преимущества и недостатки. Область применения.
2. Методы обслуживания. Назвать и охарактеризовать основные методы обслуживания-преимущества и недостатки.
3. Столовая посуда, характеристика и назначение.
4. Столовое белье, характеристика и назначение.
5. Столовые приборы, характеристика и назначение.
6. Виды складывания салфеток.
7. Основные правила обслуживания гостей.
8. Особенности обслуживания специальных мероприятий, официальных банкетов и приемов.
9. Основные правила и порядок подачи блюд.
10. Основные правила и порядок подачи напитков.
11. Понятие маркетинга в ресторанном бизнесе и его особенности.
12. Специфика услуг ресторанного бизнеса.
13. Специфика маркетинга сферы услуг. Назвать и охарактеризовать 4 специфические черты – неосязаемость, неотделимость от источника предоставления услуг, непостоянство качества, несохраняемость.
14. Стратегия управления обслуживанием: материализация неосязаемого товара, управление обслуживающим персоналом, постоянство качества обслуживания, адаптация своих возможностей к спросу. Характеристика.
15. Понятие и структура бизнес-плана.

Перечень вопросов к зачету

1. Возникновение культуры застолья и ее эволюция в историческом развитии.
2. Ресторанный этикет и правила поведения за столом.
3. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса.
4. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса.
5. Тип классификация предприятий общественного питания.
6. Сетевые и независимые рестораны.
7. Структура управления рестораном. Определение, характеристика, состав.
8. Типы организационных структур, понятие, назначение, области применения и недостатки.
9. Основные правила разработки организационной структуры.
10. Методы управления. Понятия и классификация.
11. Дать характеристику экономических методов управления.
12. Дать характеристику организационно-административных методов управления. Формы проявления.
13. Социально-психологические методы управления. Понятия. Характеристика.
14. Стиль руководства. Определение. Характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Преимущества и недостатки.
15. Управление процессами обслуживания в ресторане. Безопасность и экономичность при обслуживании.
16. Виды сервиса, их характеристика, преимущества и недостатки. Область применения.
17. Методы обслуживания. Назвать и охарактеризовать основные методы обслуживания-преимущества и недостатки.
18. Столовая посуда, характеристика и назначение.
19. Столовое белье, характеристика и назначение.
20. Столовые приборы, характеристика и назначение.
21. Виды складывания салфеток.
22. Основные правила обслуживания гостей.
23. Особенности обслуживания специальных мероприятий, официальных банкетов и приемов.
24. Основные правила и порядок подачи блюд.
25. Основные правила и порядок подачи напитков.
26. Понятие маркетинга в ресторанном бизнесе и его особенности.
27. Специфика услуг ресторанного бизнеса.
28. Специфика маркетинга сферы услуг. Назвать и охарактеризовать 4 специфические черты – неосвязаемость, неотделимость от источника предоставления услуг, непостоянство качества, несохраняемость.
29. Стратегия управления обслуживанием: материализация неосязаемого товара, управление обслуживающим персоналом, постоянство качества обслуживания, адаптация своих возможностей к спросу. Характеристика.
30. Понятие и структура бизнес-плана.

31. Требование к управленческому производственному и обслуживающему персоналу ресторана.

32. Пути повышения эффективности персонала в ресторане.

33. Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана.

34. Развитие франчайзинга в РБ.

35. Реклама – как формирование позитивного имиджа ресторана.

Продвижение ресторанных услуг.

36. Требования к производственным помещениям в ресторане.

37. Требования к торговым залам, их оборудованию, мебель.

38. Принципы составления меню.

39. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков.

40. Виды меню, требования к оформлению.

41. Ценообразование, факторы влияния на цены ресторанного меню.

42. Автоматизация ресторана, основные принципы работы

43. Контроль за деятельностью ресторана.

44. Требования к предприятиям общественного питания обслуживающих иностранных туристов.

45. Организация шведского стола для обслуживания иностранных туристов.

Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов.

46. Особенности национальной кухни страны, перечисление обычаев, традиции, рекомендации.

47. Основные виды оборудования ПОП.

48. Франчайзинг ресторана.

49. Кейтеринг ресторана.

50. Мерчандайзинг в ресторане.

Перечень вопросов для проверки остаточных знаний у студентов

1. Возникновение культуры застолья и ее эволюция в историческом развитии.

2. Ресторанный этикет и правила поведения за столом.

3. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса.

4. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса.

5. Тип классификация предприятий общественного питания.

6. Сетевые и независимые рестораны.

7. Структура управления рестораном. Определение, характеристика, состав.

8. Типы организационных структур, понятие, назначение, области применения и недостатки.

9. Основные правила разработки организационной структуры.

10. Методы управления. Понятия и классификация.

11. Дать характеристику экономических методов управления.

12. Дать характеристику организационно-административных методов управления. Формы проявления.

13. Социально-психологические методы управления. Понятия. Характеристика.

14. Стиль руководства. Определение. Характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Преимущества и недостатки.

15. Управление процессами обслуживания в ресторане. Безопасность и экономичность при обслуживании.

16. Виды сервиса, их характеристика, преимущества и недостатки. Область применения.

17. Методы обслуживания. Назвать и охарактеризовать основные методы обслуживания-преимущества и недостатки.

18. Столовая посуда, характеристика и назначение.

19. Столовое белье, характеристика и назначение.

20. Столовые приборы, характеристика и назначение.

21. Виды складывания салфеток.

22. Основные правила обслуживания гостей.

23. Особенности обслуживания специальных мероприятий, официальных банкетов и приемов.

24. Основные правила и порядок подачи блюд.

25. Основные правила и порядок подачи напитков.

26. Понятие маркетинга в ресторанном бизнесе и его особенности.

27. Специфика услуг ресторанного бизнеса.

28. Специфика маркетинга сферы услуг. Назвать и охарактеризовать 4 специфические черты – неосвязаемость, неотделимость от источника предоставления услуг, непостоянство качества, несохраняемость.

29. Стратегия управления обслуживанием: материализация неосязаемого товара, управление обслуживающим персоналом, постоянство качества обслуживания, адаптация своих возможностей к спросу. Характеристика.

30. Понятие и структура бизнес-плана.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (Организация сетевого ресторанного сервиса): основная литература, дополнительная литература

Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)

№	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Авторы	Изд-во и год издания	Кол-во учебников, пособий и прочей литературы	
					в библиотеке	на кафедре
Основная						
1	Лк, срс	Технология ресторанного обслуживания. Учебник	Беломанко М.И.	М.: Академия, 2006	8	-
2	Лк, Пз	Организация ресторанного бизнеса. Учебное пособие (книга)	Жилкова Ю.В., Макаренко З.В., Насырова Л.А., Шариков В.И.,	СПб. : Троицкий мост, 2014. — 192 http://www.iprbookshop.ru/40873.html	10	-
3	Лк, Пз	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебное пособие	Главчева С.И., Коваленко Е.И.	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 404 с. http://www.iprbookshop.ru/47706.html	10	-
Дополнительная						
4	Лк, срс, Пз	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник	Усов В.В.	М.: Академия, 2008	8	-

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вуз должен иметь компьютерный класс с выходом в Интернет, оснащенный унифицированными программными средствами и лицензионным программным обеспечением компаний: Microsoft, Corel Draw, FotoShop, Project Expert, а также:

1. Проектор, компьютеры, телевизор, видеомаягнитофон, учебные кассеты, CD диски.

2. Класс – кабинет «Ресторанного сервиса». (Центр питания)

Оснащение:

2.1. Столы: круглые, квадратные, овальные, шестигранные, прямоугольные;

2.2. Текстиль: скатерти, салфетки (бумажные, тканевые, под горячее), униформа для официантов, ручники, полотенца;

2.3. Столовые приборы:

- Столовые (ложки, вилки, ножи);
- Десертные (ложки, вилки, ножи);
- Ложки - чайные, кофейные, для соуса, Ice Tea, бульонные, барменские, сервировочные, для салата, для раскладки, коктейльная, для икры, для фруктовых шаров;
- Вилки - для торта, рыбы, устриц, улиток, сервировочные, для раскладки, для стейка;
- Ножи - для рыбы, масла, стейка, торта, фруктов, сыра;
- Лопатки кондитерские.;

2.4. Барный инвентарь: диспенсер, дозаторы, мензурки, ареометр, гейзер, шейкер, стрейнер, сита, джиггер, слайсеры, штопоры, нарзанники, открывалки, струбцины для бутылок, щипцы, сифоны, римеры, барные линейки, набор барменский, ложка для абсента, нож для яблока, нож для снятия цедры, помпа, нож для колки льда, нож барменский для томатов, пробки, мельница для льда, триммер, вертушка для шампанского, набор сомелье, крюшонный набор, турка.;

2.5. Столовая посуда:

- металлическая (икорница, блюда для устриц, порционные сковороды, пашотницы, соусники, кофейники, сливочники, молочники, кулер для льда, ведро для льда, подносы, самовар, миски суповые с крышками, вазы-супницы, тренога, баранчик, эскарго, блюда овальные, круглые, менажницы);

- фарфоровая (тарелки, чашки с блюдцами, пиалы, кисэ, салатники, лотки порционные, блюда овальные, круглые, супницы, соусники, чайники, приборы для специй, горшочки, вазы);

- пластмассовая;

2.6. Барное стекло:

- бокалы (для вина, бренди, флюте, воды, «Маргарита», коктейлей, пивные, Irish coffee);

- стаканы;

- рюмки;
- стопки;
- фужеры;
- кружки;
- кувшины;
- штоф;
- графины;
- декантер;

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению и профилю подготовки Технология и организация ресторанного сервиса

Рецензент от выпускающей кафедры (работодателя) по направлению (специальности) _____ Т.Ш. Джалалова, к.э.н., директор к/п «Аптека»
Подпись ИОФ