МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 20 18 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Клейн Е.Д.

_____/ ст. преподаватель Зюкина С.Л.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 7
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Организация и технология ресторанного сервиса» - формирование у студентов теоретического и практического понимания технологии ресторанного сервиса как важнейшей составляющей ресторанной деятельности.

Задачи дисциплины: научить студентов:

- организовать процесс обслуживания с применением новых форм и методов ресторанного обслуживания;
- проведению и обслуживанию различных видов банкетов;
- применять методы повышения качества обслуживания;
- применять психологические методы работы с гостем.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Организация и технология ресторанного сервиса» относится к вариативной части блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Первый уровень (пороговый) **(ПК-1)-1**	**Декомпозиция I** **Знать:** технологии в общественном питании, тенденции развития ресторанного сервиса З1 (I) (ПК-1) **Уметь:** внедрять более эффективные и технологичные методы организации обслуживания потребителей на предприятиях питания У1 (I) (ПК-1) **Владеть:** современными технологиями ресторанного сервиса, соответствующего требованиям потребителей В1 (I) (ПК-1)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины очной формы обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем *и/или разделов/тем*	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1.Введение в дисциплину	2	-	-	4
2. Предприятия общественного питания (ПОП). Общие требования.	4	4	-	6
3. Технология ресторанного сервиса	8	18	-	16
4. Виды и новые формы организации питания и обслуживания.	2	4	-	10
5. Работа с посетителем	4	3	-	10
6. Деловые коммуникации	4	3	-	8
Всего по дисциплине:	**22**	**32**		**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в дисциплину.
Цели и задачи дисциплины. Предмет и объект изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса». Логика курса. Методы исследования.

Тема 2. Предприятия общественного питания (ПОП). Общие требования.
Основы организации деятельности предприятий питания. Услуга общественного питания и ее виды. Структура и особенности помещений ресторана. Организационно-функциональная структура ресторана. Основные требования при открытии предприятий питания. Современные виды предприятий питания.

Тема 3. Технология ресторанного сервиса
Профессиональная этика. Общие требования к персоналу. Техника безопасности. Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников. Личная подготовка официанта. Выполнение заказа. Должностные обязанности. Стандарты обслуживания в ресторане. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг. Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки стола. Виды сервировок. Правила и техника подачи блюд. Уборка стола и замена используемой посуды. Встреча, приветствие и размещение гостей. Расчет.

Тема 4. Виды и новые формы организации питания и обслуживания.
Определение видов ресторанного обслуживания: банкет, фуршет, буфет, шведский стол. Классификация банкетов. Классификация ресторанного обслуживания по формам проведения мероприятий: прием, банкет, банкет-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Особенности обслуживания тематических мероприятий: новогоднего вечера, свадеб, юбилеев; корпоративных и деловых мероприятий. Специфика обслуживания в отелях («шведский стол», «room service», минибары, фреш-бары и пр.). Новые формы организации

питания и обслуживания: free flow, drive throw, фуд-корты, кейтеринг, корпоративное питание и пр. Инновационные технологии обслуживания.

Тема 5. Работа с посетителем
Основы межличностного общения. Психологические особенности работы с гостем. Методы разрешения проблемных ситуаций потребителей. Методы взаимодействия с потребителями - представителями разных культур. Особенности составления меню при обслуживании людей различных культур.

Тема 6. Деловые коммуникации
Основы конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. Основы делового общения. Особенности презентаций продукции и услуг предприятия питания партнерам. Этапы подготовки встреч, переговоров. Протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
2.	Предприятия общественного питания (ПОП). Общие требования.	
	ПЗ1: Законодательство РФ для работы предприятий питания.	Семинар/ Дискуссия
	СЗ1: Основные этапы открытия ПОП	
	СЗ2: Современные типы и формы бизнес-концепций ПОП	Семинар/Доклад-презентация и дискуссия.
	ПЗ2: План-схема структуры ресторана (ОСУ, состав помещений) и характеристика конкретного ПОП.	Практические занятия/Решение практических задач
3.	Технология ресторанного сервиса	Контрольная работа – контрольная точка №1
	ПЗ3: Правила расстановки столов. Виды столов и некоторые стандарты. Основные способы расстановки столов. Расстановки столов при банкете/фуршете.	Практические занятия/ Доклад-презентация и дискуссия.
	ПЗ4: Правила размещения гостей за столами. Особенности обслуживания различных категорий гостей.	Практические занятия/ Решение практических задач
	СЗ3: Классификация приемов ресторанного обслуживания.	Семинар/Доклад-презентация и дискуссия.
	ПЗ5: Обязанности официантов при обслуживании. Личная подготовка официанта.	Практические занятия/ Решение практических задач
	ПЗ6: Основные правила сервировки и	Практические

	уборки стола и замена используемой посуды.	занятия/ Доклад-презентация и дискуссия.
	ПЗ7: Правила подготовки ресторана к приему посетителей. Правила оформления стола. Различные способы складывания салфеток. Работа с подносом. Сервировка стола с полным/частичным накрытием. Сервировка стола к основным приемам пищи: завтрак/ обед/ полдник/ ужин.	Практические занятия/ Решение практических задач
4.	Виды и новые формы организации питания и обслуживания.	
	СЗ4: Новые формы организации питания и обслуживания: free flow, drive throw, фуд-корты, кейтеринг, корпоративное питание и пр.	Семинар/Доклад-презентация и дискуссия
	СЗ5: Инновационные технологии обслуживания.	Доклад-презентация и дискуссия
	ПЗ8: Посещение традиционных видов и форм ресторанного обслуживания: банкет, фуршет, банкет-чай, торжества и пр.	Практические занятия/ Дискуссия
5.	Работа с посетителем	Контрольная работа – контрольная точка №2
	ПЗ9: Особенности составления меню при обслуживании людей различных культур. Пример меню для людей др. стран и культур.	Практические занятия/ Доклад-презентация и дискуссия в группе
6.	**Деловые коммуникации**	
	ПЗ11: Этапы подготовки деловых встреч, переговоров.	Практические занятия/ Решение практических задач
	ПЗ12: Презентация продукции и услуг конкретного предприятия питания партнерам.	Практические занятия/ Доклад-презентация и дискуссия в группе

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
2-6	Подготовка презентаций
3,5	Подготовка к контрольной точке
2,3,6	Решение практических задач

№ темы	Вид самостоятельной работы
1,6	Подготовка к коллоквиуму
5	Подготовка к ролевой игре
5	Подготовка к ситуационной задаче
1-6	Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины **«Организация и технология ресторанного сервиса»** используются стандартный пакет MS Office, авторский набор компьютерных презентаций, ресурсы INTERNET, мультимедийный комплекс, а также разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- дискуссия (проблемная лекция) (тема №№ 2-6);
- практические упражнения (тема №№ 2,3,6);
- доклад с презентацией и др. визуальными материалами (тема №№ 2-6);
- коллоквиум (тема № 1, №6)
- круглый стол (тема №5)

Дискуссия предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией для привлечение внимание студентов, формирует мыслительный процесс, вызывает познавательную активность, приобщает студентов к объективным противоречиям развития научного знания и способам их разрешения к наиболее важным вопросам темы, которая определяет содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

Практические упражнения – это специально созданное учебное задание для формирования умений и навыков

Доклад-презентация –это развернутое устное публичное сообщение на тему. Вид самостоятельной научной работы студента. Тему доклада выбирается из списка, составленного преподавателем по теме и может предлагаться студентом, если она не выходит за рамки дисциплины. Студент должен уметь анализировать, выделять наиболее важные факты и их обобщить или выделить исключения. Доклад содержит визуальные материалы (презентации, ролики, отрывки из фильмов, др. визуальные материалы). Длительность доклада не более 15 минут. Доклад дополняет материал лекции. Работая над докладом, студент закрепляет полученный на лекциях материал, приобретает научно-исследовательские умения, а также приобретает опыт публичного выступления.

Гостевая лекция –это устное систематическое и последовательное изложение материала по профильной теме специалистом-профессионалом, работающим на действующем предприятии, являющимся экспертом в своей области деятельности.

Выездное практическое занятие –это сочетание лекции с демонстрацией практических материалов, наглядных примеров, способствующих лучшему усвоению теории студентами. Знакомство с реально работающим предприятием, персоналом, технологическими процессами и оборудованием –это ценный опыт для будущего специалиста и возможность формирования представлений и взглядов. Это разновидность групповых занятий.

Ролевые игры –это вид деятельности, который в условных ситуациях воспроизводит ту или иную сферу деятельности с целью закрепления теоретического материала, получение практических навыков по теме, а также усвоения важных социально-профессиональных ролей и выработки навыков формального и неформального общения.

Коллоквиум (собрание) — научное собрание, целью которого является слушание и обсуждение проблемной темы; форма проверки и оценивания знаний преподавателем

Ситуационная задача- учебная задача, сформулированная в профессиональных терминах и условиях конкретной ситуации, с которой можно встретиться на практике.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Лопатин С. А. Организация рационального питания в гостинице: учебное пособие / С.А.Лопатин, Е.И.Юванен, С.В.Чернова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.— Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 143 с.: ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	55	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Михайлов В.М. Энциклопедия питания. Том 9. Основы лечебного и лечебно-профилактического питания: справочник / Михайлов В.М., Черевко А.И., под ред. — Москва: КноРус, 2019. — 215 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru
Михайлов В.М. Энциклопедия питания. Том 3. Характеристика продуктов питания: справочник / под ред. Михайлова В.М., Черевко А.И.— Москва: КноРус, 2019. — 731 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Михайлов В.М. Энциклопедия питания. Том 6. Процессы, происходящие в продуктах при обработке: справочник / под ред. Михайлова В.М., Черевко А.И.,— Москва: КноРус, 2019. — 535 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Михайлов В.М. Энциклопедия питания. Том 7. Технология кулинарной продукции: справочник / под ред. Михайлова В.М., Черевко А.И.,— Москва: КноРус, 2019. — 527 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенции обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).