

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях питания»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "9" 01 2017г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

расшифровка подписи

А.М. Ситжанова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

расшифровка подписи

Н.Н. Грицай

Уполномоченный по качеству факультета

Доцент

личная подпись

расшифровка подписи

Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Ситжанова А.М., 2017

© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: является изучение основных принципов организации деятельности на предприятиях общественного питания различных типов и классов, предоставляющих широкий спектр услуг как основных, дополнительных, так и сервисных.

Задачи:

- усвоение концептуальных основ организации и обслуживания предприятий питания;
- формирование и развитие у обучающихся целостной системы знаний в области ресторанного сервиса.
- формирование у студентов знаний в области определения эффективности коммерческой деятельности, организации труда, процессов обслуживания в общественном питании.
- владение теорией и методологией научных основ организации и обслуживания на предприятиях общественного питания;
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере сервиса;
- расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся;
- обеспечение владения компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.3 Иностранный язык, Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.13 Профессиональная этика и этикет, Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе, Б.1.Б.19 Метрология, стандартизация и сертификация, Б.1.Б.23 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б.1.В.ОД.2 Экономика предприятий сервиса, Б.1.В.ОД.5 Экономика и социология труда, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование в сервисе*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- технологии процесса сервиса, существующие системы клиентских отношений- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять технологии процесса сервиса и использовать в своей деятельности существующие системы клиентских отношений;- организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания;	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса - техникой обслуживания клиентов; 	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса и подходы к ее планированию, понятие "конъюнктуры рынка" и "спрос потребителя" - научные и теоретические основы организации процессов производства и обслуживания на предприятиях сервиса, с учетом социальной политики государства; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные знания в дальнейшей практической деятельности; - проводить экспериментальные исследования по оптимизации производственной деятельности и работ по повышению эффективности системы обслуживания в зависимости от типа предприятия общественного питания и контингента потребителей. - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыки по внедрению принципов научной организации труда и оперативному планированию производства; - навыками организации технологических процессов и рабочих мест производственного и обслуживающего персонала. 	ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	62,5	62,5
Лекции (Л)	30	30
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение курсовой работы (КР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	117,5 +	117,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»	36	6	6		24
2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	36	6	6		24
3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	36	6	6		24
4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	36	6	6		24
5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	36	6	6		24
	Итого:	180	30	30		120
	Всего:	180	30	30		120

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»

Понятийный аппарат. Цель, основные задачи дисциплины. Методологический аппарат. Эволюция предприятий питания. Исторический аспект возникновения и развития предприятий общественного питания в России. Концепции предприятий питания

2 Современные тенденции развития индустрии общественного питания. Роль предприятий общественного питания в развитии экономики государства. Развитие ресторанного дела. Основные тенденции развития предприятий общественного питания. Инновации в сфере ресторанного бизнеса. Специфика развития ресторанных цепей. Государственное регулирование сферы общественного питания (функции, способы, механизмы). Обзор конъюнктуры рынка и спроса потребителя на услуги предприятий питания.

3 Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании. Понятие и сущность коммерческой деятельности в общественном питании. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от функционального назначения и ассортимента. Характеристика предприятий общественного питания. Характеристика услуг предприятий общественного питания. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений;

4 Культура обслуживания на предприятиях общественного питания. Методологические основы определения эффективности коммерческой деятельности в общественном питании. Основные условия эффективности коммерческой деятельности предприятий питания. Комплекс показателей эффективности коммерческой деятельности предприятий питания. Обзор профессиональных стандартов предприятий питания. Организация питания на мероприятиях, виды мероприятий и формат питания. Стандарты обслуживания иностранных гостей, традиционные особенности питания

5 Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Основы планирования производственной деятельности предприятий общественного питания. Основные и оборотные фонды предприятий питания. Товарооборот предприятий питания: сущность, планирование, основные показатели. Ассортиментный минимум предприятий общественного питания. Производственная программа предприятий питания.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2,3	1	Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»	6
4,5,6	2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	6
7,8,9	3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	6
10,11,12	4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	6
13,14,15	5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	6
		Итого:	30

4.4 Курсовая работа (6 семестр)

Примерная тематика курсовых работ:

- 1 Управление персоналом на предприятиях общественного питания
- 2 Организация работы ресторана при гостинице 4 категории
- 3 Организация обслуживания коктейля-фуршета на 250 человек
- 4 Организация и обслуживание дипломатического приёма
- 5 Организация работы школьной столовой.
- 6 Организация обслуживания Новогоднего бала
- 7 Организация работы баров на 50,40, посадочных мест
- 8 Организация обслуживания банкета «Свадьба»
- 9 Организация работы кафе на 75 посадочных мест
- 10 Организация обслуживания кофе-брейк на 25 человек
- 11 Ребрендинг предприятия общественного питания
- 12 Организация работы предприятия быстрого питания на 30; 40 мест
- 13 Организация и обслуживание выездных мероприятий
- 14 Качество и культура обслуживания на предприятиях общественного питания
- 15 Организация работы ресторана национальной кухни на 50,70 посадочных мест.
- 16 Организация работы ресторана при гостинице
- 17 Автоматизированные системы управления предприятия питания
- 18 Организация работы ресторана на 50 посадочных мест
- 19 Управление расходами предприятия общественного питания
- 20 Организация работы детского кафе
- 21 Организация работы кафе-кондитерское

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Горенбургов, М. А. Технология и организация услуг питания: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова. - Москва: «Академия», 2012. - 240 с.

2 Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие [Электронный ресурс] / Зайко Г. М., Джум Т. А. - Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>

5.2 Дополнительная литература

1 Бирюкова Н. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] / Бирюкова Н. В. - ГОУ ОГУ, 2009. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/1968_20110827.pdf

2 Арзуманова, Т. И. Экономика и планирование на предприятиях торговли и питания [Текст] : учебник / Т. И. Арзуманова, М. Ш. Мачабели. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 274 с.

5.3 Периодические издания

1 Государственная власть и местное самоуправление : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

2 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

4 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017

6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

7 Социальная политика и социальное партнерство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017

8 Справочник экономиста : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/>

eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

2. <http://www.aup.ru/>

Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

3. <http://www.biblioclub.ru>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств. Ресурс содержит учебники, учебные пособия, монографии, периодические издания, справочники, словари, энциклопедии, видео-и аудиоматериалы.

4 www.gks.ru – Федеральная служба государственной статистики

5 <https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум»

6 <https://universarium.org/> - «Универсариум»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2017]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe>

4 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2017]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- доска;
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.