

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

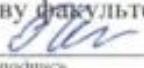
Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u> наименование кафедры			
протокол № <u>5</u> от " <u>9</u> " <u>01</u> 20 <u>17</u> г.			
Заведующий кафедрой			
<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u> наименование кафедры		 подпись	<u>Е.В. Шестакова</u> расшифровка подписи
Исполнители:			
<u>Доцент</u> должность	 подпись	<u>А.М. Ситжанова</u> расшифровка подписи	
 должность	 подпись	 расшифровка подписи	
СОГЛАСОВАНО:			
Председатель методической комиссии по направлению подготовки			
<u>43.03.01 Сервис</u> код наименование		 личная подпись	<u>Е.В. Шестакова</u> расшифровка подписи
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки			
 личная подпись		<u>Н.Н. Грицай</u> расшифровка подписи	
Уполномоченный по качеству факультета			
<u>Доцент</u> личная подпись	 подпись	<u>Ю.В. Рожкова</u> расшифровка подписи	

№ регистрации _____

© Ситжанова АМ., 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
<u>Знать:</u> - 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 <u>Уметь:</u> - применять технологии процесса сервиса и использовать в своей деятельности существующие системы клиентских отношений; - организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных	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
категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания; Владеть: - навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса - техникой обслуживания клиентов;	
Знать: - 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; Уметь: - 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 Владеть: - 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:	18,5	18,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
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); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям;.)	161,5 +	161,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»	34	1	1		32
2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	34	1	1		32
3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	37	2	2		33
4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	37	2	2		33
5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	38	2	2		34
	Итого:	180	8	8		164
	Всего:	180	8	8		164

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	1	Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»	1
1	2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	1
2	3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	2
3	4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	2
4	5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	2
		Итого:	8

4.4 Курсовая работа (6 семестр)

Примерные темы 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.