Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.16 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 20_23_г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — Е.В. Шестакова
наименование кафедры / подпись / расшифровка подписи

Исполнители:
Доцент — А.М. Ситжанова
должность / подпись / расшифровка подписи

должность / подпись / расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — ЕВ Шестакова
код наименование / личная подпись / расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Бигалиева
личная подпись / расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
Доцент — Ю.В. Рожкова
личная подпись / расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Ситжанова А.М., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.31 Технологии продаж, Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.3 Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	**Знать:** - основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания; -классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания **Уметь:** - организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания **Владеть:** - навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса;

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**216**	**216**
Контактная работа:	**52,5**	**52,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
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 и т.п.)*	**163,5** +	**163,5**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Организация и обслуживания на предприятиях питания»	34	6	2		26
2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	43	6	2		35
3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	45	6	4		35
4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	47	8	4		35
5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	47	8	4		35
	Итого:	216	34	16		166
	Всего:	216	34	16		166

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»	2
2	2	Современные тенденции развития индустрии общественного питания.	2
3,4	3	Основы организации коммерческой деятельности в общественном питании	4
5,6	4	Культура обслуживания на предприятиях общественного питания	4
7,8	5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	4
		Итого:	16

4.4 Курсовая работа (7 семестр)

Примерные темы курсовой работы:
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

1 Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 416 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621950

2 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.

3 Кокшаров, А. А. Современные технологии производства и обслуживания в общественном питании : учебное пособие : [16+] / А. А. Кокшаров, И. А. Килина ; Кемеровский государственный

университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2019. – 90 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573801

4 Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие : / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 260 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598739

5.2 Дополнительная литература

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

2 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687 – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.

3 Рождественская, Л. Н. Создание предприятия питания : учебное пособие : / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687594 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-2620-3. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1 Государственная власть и местное самоуправление : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

2 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023

4 Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

5 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023

6 Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

7 Социальная политика и социальное партнерство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023

8 Справочник экономиста : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http:// https://elibrary.ru/query_results.asp / – электронная библиотека научных публикаций по транспортному обслуживанию.
2. http://www.gks.ru/ – портал Федеральной службы государственной статистики.
3. https://www.russiatourism.ru – портал Федерального агентства по туризму.
4. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
5. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm– туристическая библиотека
6. http://www.orenburg-gov.ru – портал Правительства Оренбургской области.
7. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
8 https://www.coursera.org/ - «Coursera»;
9 https://openedu.ru/ - «Открытое образование»;

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

3 OpenOffice/LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовые и табличные редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной 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.