

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.04.01** Ресторанный менеджмент

Учебный план: ФГОС3++\_2020-2021\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	18	107,75	0,25	4	Зачет
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	
Итого	УП	18	18	107,75	0,25	4	
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Демьяненко Святослав  
Русланович

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области менеджмента в сфере ресторанного бизнеса

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Обеспечить знаниями в области организации ресторанного бизнеса.
- Сформировать представление о правовом регулировании качества продукции, работ и услуг в ресторанном бизнесе.
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков использования инструментов исследования ресторанного рынка, осуществления анализа маркетинговой информации в ресторанном бизнесе.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Межкультурные коммуникации и деловой этикет в туризме
- Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства
- Право и стандарты в индустрии туризма и гостиничного бизнеса
- Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма
- Технологии продаж в туристской индустрии
- Этнопсихологические аспекты профессиональной деятельности
- Организация предпринимательской деятельности в туризме
- Документационное обеспечение туристского бизнеса
- Социально-культурные технологии в туризме
- История туризма и гостеприимства

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПКп-1 : Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>
---

<b>Знать:</b> – факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана; - методы организации труда персонала ресторана;
--

<b>Уметь:</b> формулировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение.
---

<b>Владеть:</b> навыками разработки технологии внутренней организации и управления предприятиями в сфере гостеприимства и общественного питания.
--

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Государственное регулирование деятельности	8					
Тема 1. Правила оказания услуг питания. Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Общие положения. Информация об услугах. Порядок оказания услуг.		2		5		
Тема 2. Закон «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в настоящем законе. Общие положения. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Государственная и общественная защита прав потребителей.		2		6	АС	Д
Тема 3. Классификация предприятий питания. Предприятие общественного питания, тип предприятий общественного питания, класс предприятий общественного питания. Факторы, учитываемые при определении типа предприятия общественного питания. Общие требования к предприятиям различных типов и классов в рамках сервиса.		2		4		
Раздел 2. Стандарты к производственному и обслуживающему персоналу предприятий общественного питания						
Тема 4. Категории работников предприятия, занятых производством кулинарной продукции. Общие требования к производственному персоналу предприятий всех типов и классов. Требования к конкретным должностям: заведующий производством, начальник цеха, повар, кондитер, пекарь, кулинар мучных изделий, изготовитель пищевых полуфабрикатов, обвальщик мяса, кухонный рабочий. Порядок присвоения производственному персоналу квалификационного разряда. Категории работников предприятия, занятых обслуживанием посетителей. Общие требования к обслуживающему персоналу. Требования к конкретным должностям: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии. Критерии оценки профессиональной подготовки обслуживающего персонала.	2		6		О	

<p>Тема 5. Санитарные правила. Требования к размещению предприятий общественного питания. Требования к водоснабжению и канализации. Требования к условиям работы в производственных помещениях. Требования к устройству и содержанию помещений. Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре. Требования к транспортировке, приему и хранению сырья, пищевых продуктов. Требования к обработке сырья и производству продукции. Требования к раздаче блюд и отпуску полуфабрикатов и кулинарных изделий. Санитарные требования к выработке кондитерских изделий с кремом. Санитарные требования к производству мягкого мороженого. Мероприятия по борьбе с насекомыми и грызунами. Санитарные требования к личной гигиене персонала организации. Организация производственного контроля. Требования к соблюдению санитарных правил.</p>	2		8		
<p>Тема 6. Одно, двух и трехразовое питание, буфеты и бары. Шведский стол и заказное меню. Специальные формы организации питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Виды завтраков: Континентальный завтрак, Расширенный завтрак, Английский завтрак, Американский завтрак. Методы обслуживания: свободный выбор меню блюд и напитков (a la carte), предварительный заказ (a part), обслуживание по одному и тому же меню (table d'hote), «шведский стол», буфетное обслуживание, заказное меню. Практическое занятие. Тема "Специальные формы организации питания".</p>	2	2	10		

<p>Тема 7. Организация работы торгового зала ресторана. Этапы обслуживания: подготовительный, основной и завершающий. Составляющие подготовительного этапа: ежедневная уборка торговых помещений, расстановка мебели, протирка подсобных столов, сервантов, передвижных сервировочных тележек, барной стойки, зеркальных и стеклянных витрин, панно, получение и подготовка посуды, приборов и столового белья, размещение стеклянной посуды и необходимого инвентаря за барной стойкой, проведение предварительной сервировки столов, подготовка персонала к обслуживанию. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Методы подачи блюд: французский, английский, русский, европейский, комбинированный. Расчет с потребителями. Наличный расчет. Расчет по кредитным картам. Безналичный расчет. Практическое занятие. Тема "Технология организации работы торгового зала ресторана".</p>	2	2	12		
<p>Тема 8. Банкеты и фуршеты, бизнес-ланчи, семейные обеды, кофе-брейк, чайные столы. Виды приемов и банкетов. Дневные приемы — Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина, Завтрак. Вечерние — Обед, Обед-буфет, Ужин, А ля фуршет, Коктейль, Чай, Жур фикс, Шашлык (Барбекю). Приемы с рассадкой за столом — Завтрак, Обед и Ужин. Приемы без рассадки за столом — Фуршет, Коктейль, Жур фикс, Барбекю. Характеристика приемов и банкетов. Требования к организации и проведению. Функции метрдотеля (администратора), официанта, хостес. Практическое занятие. Тема "Технология организации банкетов, фуршетов, бизнес-ланчей".</p>		4	8		
<p>Тема 9. Организация работы бара. Торговые помещения баров. Требования к планировке и оформлению рабочего места бармена. Оснащение оборудованием, инвентарем и посудой Подготовка бара к обслуживанию. Организация рабочего места бармена. Формы обслуживания и роль бармена. Практическое занятие. Тема "Организация работы бара".</p>		2	8,5		
<p>Тема 10. Организация обслуживания в номерах, мини-бары. Требования к услугам питания в гостиницах и других средствах размещения. Характеристика и оснащение помещений для предоставления услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий. Практическое занятие. Тема "Организация обслуживания в номерах".</p>		2	8,25		

<p>Тема 11. Контроль работы предприятий питания. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса. Плановые проверки. Внеплановые проверки. Акт о проверке. Наложение штрафных санкций. Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного надзора». Сфера применения настоящего федерального закона. Требования к организации и проведению мероприятий по контролю права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и их защита.</p> <p>Практическое занятие. Тема "Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса"</p>		2	6		
<p>Тема 12. Маркетинг услуг питания. Стимулирование сбыта продукции и услуг. Мерчандайзинг общественного питания. Приемы мерчандайзинга: дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в выборе альтернативных продукции и услуг.</p> <p>Практическое занятие. Тема "Стимулирование сбыта продукции и услуг в сфере предприятий питания".</p>		2	6		
<p>Тема 13. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания. Характеристика и техническое оснащение производственных помещений. Заготовочные, доготовочные и специализированные цехи. Общие требования к организации технологических процессов в производственных цехах. Эксплуатация и оснащение помещений для организации обслуживания потребителей. Основные и вспомогательные помещения для обслуживания посетителей. Характеристика и оснащение зала для посетителей, банкетных залов, вестибюлей, гардероба, мужских и женских туалетных комнат с помещениями для мытья рук, курительных комнат для посетителей, сервисной, моечной столовой посуды и раздаточной.</p> <p>Практическое занятие. Тема "Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания".</p>		2	8		
<p>Раздел 3. Разрешительная процедура в сфере питания.</p>					0

Тема 14. Заключение Роспотребнадзора, Госпожнадзора. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы Российской Федерации в области общественного питания, продовольственного сырья и пищевых продуктов. Законодательство Российской Федерации о пожарной безопасности. Права и обязанности граждан в области пожарной безопасности. Организация противопожарного режима на предприятии. Сертификация услуг. Сертификация услуг общественного питания, соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды. Система добровольной сертификации. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг общественного питания в Системе сертификации ГОСТ Р. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.	2		6		
Тема 15. Лицензирование розничной алкогольной продукции. О лицензировании отдельных видов деятельности. Основные принципы осуществления лицензирования. Критерии определения лицензируемых видов деятельности. Полномочия лицензирующих органов. Срок действия лицензии. Приостановление действия лицензии и аннулирование лицензии. Регистрация в местном органе власти.	2		6		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	18	18	107,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	36,25		107,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Развернуто излагает содержание законодательных и нормативных документов, регулирующих процесс формирования, продвижения и реализации услуг предприятий общественного питания.</li> <li>- Ориентируется в актуальных тенденциях развития ресторанной индустрии.</li> <li>- Грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в ресторанной индустрии.</li> <li>- Выбирает схему построения взаимоотношений между операторами и контрагентами деятельности в сфере общественного питания в процессе реализации проектов в</li> </ul>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа



Зачтено	Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания, возможно допустил несущественные ошибки при устном ответе	
Не зачтено	Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.	

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Услуги общественного питания и требования к ним.
2	Правила оказания услуг общественного питания
3	Закон «О защите прав потребителей».
4	Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
5	Стандартизация в общественном питании.
6	Сертификация услуг предприятий питания
7	Характеристика методов и форм обслуживания.
8	Виды торговых помещений, их назначение, характеристика.
9	Организация моечной столовой посуды.
10	Оборудование залов. Современные требования к мебели
11	Столовая посуда и приборы.
12	Виды меню. Оформление меню.
13	Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
14	Банкеты и приемы: определение, классификация
15	Основные способы подачи блюд.
16	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
17	Банкет-фуршет. Назначение, особенности подготовки и проведения.
18	Обслуживание по типу «шведский стол».
19	Услуги по организации питания в гостиницах.
20	Организация поэтажных буфетов
21	Обслуживание в номерах гостиниц.
22	Факторы, влияющие на условия труда на предприятиях общественного питания
23	Организация обслуживания иностранных туристов.
24	Общие требования к обслуживающему персоналу.
25	Требования к официанту и бармену.
26	Общие требования к производственному персоналу
27	Требования к метрдотелю.
28	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях
29	Факторы, определяющие культуру обслуживания
30	Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений
31	Санитарные правила для предприятий питания.
32	Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания
33	Характеристика технологического процесса организации производства на предприятиях питания.
34	Организация складского хозяйства
35	Организация производства и труда в заготовочных цехах.
36	Организация производства и труда в холодном цехе.
37	Организация вспомогательных цехов и служб в предприятиях питания.
38	Охрана труда в предприятиях питания
39	Маркетинг услуг питания.
40	Качество услуг питания

**5.2.2 Типовые тестовые задания**

Не предусмотрены

**5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)**

1. Практическое задание. Организация работы предприятия общественного питания. Подготовить анализ работы предприятия общественного питания (по выбору) с клиентом по следующим критериям (в виде отчета):

- Краткая характеристика предприятия (с приложением рекламных материалов) – год создания, время работы на рынке общественного питания, месторасположение, координаты (телефон, факс, e-mail), организационно-правовая форма и т.п.; направления работы на рынке общественного питания и т.п.

- Краткое описание предприятия (в плане восприятия клиентом).

- Встреча клиента: сколько времени ждали обслуживающий персонал предприятия общественного питания, Ваше мнение о персонале (внешний вид, манера поведения, стиль общения (на среднего клиента), завершение беседы).

- Общее резюме (подведение итогов – Ваше персональное мнение о предприятии общественного питания).

2. Кейс. Деятельность в заведении общественного питания

Подготовить анализ в форме отчёта деятельности заведения общественного питания (кафе, ресторан и т.п. - по собственному выбору) с последующими предложениями по улучшению работы организации (не менее 20 конкретных предложений разного уровня) по методике «Таинственный покупатель» (Mystery Shopping).

**5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)****5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности**

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

**5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

**5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

Зачет проводится в форме ответа на вопросы преподавателя. Время, отводимое на подготовку ответа - 20 минут.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****6.1 Учебная литература**

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Маюрникова Л. А., Давыденко Н. И., Крапива Т. В.	Маркетинг в ресторанном бизнесе. Часть 1	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61266.html">http://www.iprbookshop.ru/61266.html</a>
Роберт Кристи	Управление рестораном	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81705.html">http://www.iprbookshop.ru/81705.html</a>
Родионова Н. С., Субботина Е. В., Агаева Н. Ю.	Современное состояние ресторанного бизнеса	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47453.html">http://www.iprbookshop.ru/47453.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Демьяненко С. Р.	Ресторанный менеджмент	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017660">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017660</a>
Главчева С. И., Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2011	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44975.html">http://www.iprbookshop.ru/44975.html</a>

Кацерикова Н. В.	Ресторанное дело	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности	2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/14389.html">http://www.iprbookshop.ru/14389.html</a>
------------------	------------------	---	------	---

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

- Сайт для профессионалов ресторанного бизнеса RestCon - <http://www.restcon.ru/>
- Интернет-портал индустрии гостеприимства и питания охватывает все темы в сегменте HoReCa. – [www.HoReCa.ru](http://www.HoReCa.ru)
- Ежедневный деловой интернет-журнал для всех участников рынка индустрии гостеприимства и питания, посвященный гостиничному и ресторанному бизнесу - <http://www.horeca-magazine.ru/>
- SuperChefs.ru — профессиональный интернет-портал шеф-поваров, кондитеров, барменов, бари-ста, сомелье, специализированный проект Альянса профессионалов индустрии питания (APFI) - <http://www.superchefs.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows  
Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска