

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.08.2024 14:46:53

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.11 Управление рестораном

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление рестораном входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект

Последующие дисциплины по связям компетенций: Организация и управление производством, Оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление рестораном в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2	ПК-2.1: Знать: методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	ПК-2.2: Уметь: используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	74.3/2.06
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	35.7/0.99

Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	144 4

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление рестораном представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления	14	14			15,7	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
2.	Организация труда обслуживающего персонала	22	22			20,0	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	
	Контроль	34						
	Итого	36	36	0.3	2	35.7		

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	лекция	Структура системы управления предприятиями общественного питания
		лекция	Методика организации управления на предприятии
		лекция	Расстановка кадров в системе управления
		лекция	Основные должности в ресторане
2.	Организация труда обслуживающего персонала	лекция	Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору)
		лекция	Требования к официанту
		лекция	Требования к бармену
		лекция	Требования к буфетчику сервис-бара
		лекция	Факторы, определяющие условия режим труда обслуживающего персонала
		лекция	Организация труда обслуживающего персонала
		лекция	Условия и порядок присвоения звания «Мастерторгового сервиса»

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации

образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	практическое занятие	Структура системы управления предприятиями общественного питания
		практическое занятие	Методика организации управления на предприятии
		практическое занятие	Расстановка кадров в системе управления
		практическое занятие	Основные должности в ресторане
2.	Организация труда обслуживающего персонала	практическое занятие	Требования к менеджеру торгового зала (метрдетелю, администратору)
		практическое занятие	Требования к официанту
		практическое занятие	Требования к бармену
		практическое занятие	Требования к буфетчику сервис-бара
		практическое занятие	Факторы, определяющие условия режим труда обслуживающего персонала
		практическое занятие	Организация труда обслуживающего персонала
практическое занятие	Условия и порядок присвоения звания «Мастерторгового сервиса»		

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Организация труда обслуживающего персонала	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537593>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство

Литература для самостоятельного изучения

1.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования
--	---

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление рестораном:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

		прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	
Пороговый	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Структура управления рестораном. Права и обязанности работников	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада -практическая задача	Экзамен

	аппарата управления.		- тестирование	
2.	Организация труда обслуживающего персонала	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада - практическая задача - тестирование	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	1 Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания 2 Менеджмент ресторанных услуг 3 Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса 4 Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии 5 Особенности обслуживания туристских гостиниц
Организация труда обслуживающего персонала.	1 Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое) 2 Особенности банкетного и корпоративного обслуживания 3 Мировые кухни 4 Методы сервировки стола в ресторане 5 Санитарные требования к помещениям, оборудованию технологии обслуживания в системе питания
Организация труда обслуживающего персонала.	1 Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение 2 Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование) 3 Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод, традиции 4 Дегустации блюд, вин и напитков 5 Методы обслуживания гостей в ресторане (встреча и размещение, прием заказа, получение продукции и блюд, методы переноски и подачи блюд, правила подачи закусок, холодных и горячих блюд, десертов напитков, расчеты и уборка использованных приборов)

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	1 Услуги общественного питания: понятие, требования, порядок 2 Жалобы и конфликты в ресторане 3 Стандарты обслуживания иностранных туристов 4 Информационное и правовое обеспечение менеджмента 5 Правила гостеприимства при встрече гостей 6 Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. 7 Нормы и требования к оказанию услуг, установленные 8 Правилами оказания услуг общественного питания. 9 Классификация услуг общественного питания. 10 Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012. 11 Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов. 12 Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. 13 Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебoreзки).

	<p>14 Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.</p> <p>15 Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.</p> <p>16 Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.</p> <p>17 Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.</p> <p>18 Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.</p> <p>19 Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.</p> <p>20 Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного</p> <p>21 Классификация предприятий общественного питания.</p> <p>22 Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе.</p> <p>23 Управление предприятиями общественного питания.</p> <p>24 Расчет потребности в персонале.</p> <p>25 Кадровая политика.</p> <p>26 Расчет потребности в оборудовании и инвентаре.</p> <p>27 Организация сервисного обслуживания технологического оборудования.</p> <p>28 Автоматизация деятельности в ресторанном бизнесе.</p> <p>29 Виды меню, правила составления и обновления.</p> <p>30 Подготовка зала к обслуживанию.</p> <p>31 Массовые мероприятия в ресторанном бизнесе.</p> <p>32 Франчайзинг в ресторанном бизнесе.</p> <p>33 Специфика деятельности и управления сетевыми предприятиями.</p> <p>34 Управление товарным запасом на предприятиях общественного питания</p> <p>35 Структура системы управления предприятиями общественного питания.</p> <p>36 Методика организации управления на предприятии</p> <p>37 Расстановка кадров в системе управления</p> <p>38 Основные должности в ресторане</p>
<p>Организация труда обслуживающего персонала</p>	<p>1 Организация деятельности предприятий общественного питания.</p> <p>2 Организация обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>3 Организация производства продукции.</p> <p>4 Формирование и коррекция кадрового резерва предприятий.</p> <p>5 Формирование смен и распределение обязанностей и полномочий</p> <p>6 Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.</p> <p>7 Современные формы и культура обслуживания.</p> <p>8.Требования к менеджеру торгового зала (метрдолетелю, администратору)</p> <p>9.Требования к официанту</p> <p>10.Требования к бармену</p> <p>11.Требования к буфетчику сервис-бара</p> <p>12.Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала</p> <p>13.Организация труда обслуживающего персонала</p> <p>14.Условия и порядок присвоения звания «Мастерторгового сервиса»</p>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1916>

1.Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:

- 1) Типа предприятия общественного питания;
- 2) Вида предприятия общественного питания;
- 3) Класса предприятия общественного питания

2. К типам предприятий общественного питания не относятся:

- 1) Шашлычная;
- 2) Кафетерий;
- 3) Магазин кулинарии;
- 4) Бистро

3. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это:

- 1) Ресторан;
- 2) Кафетерий;
- 3) Столовая;
- 4) Закусочная

4. Какой метод обслуживания используется в кофейнях:

- 1) Официантами;
- 2) Самообслуживание;
- 3) Оба метода

5. Большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера, это характеристика класса:

- 1) Люкс;
- 2) Высший;
- 3) Первый

6. По местонахождению, рестораны бывают: (Несколько вариантов ответа)

- 1) В жилых зданиях;
- 2) В отдельно стоящих зданиях;
- 3) На транспорте;
- 4) В зонах отдыха

7. На каком предприятии общественного питания, в обязательном порядке должен работать сомелье:

- 1) Кафе;
- 2) Бар класса «Люкс»;
- 3) Ресторан;
- 4) Ресторан класса «Люкс»

8. Укажите, что из перечисленного является источником сырья в общественном питании:

- 1) Государственные предприятия пищевой промышленности;
- 2) Частные фирмы изготавливающие продукты питания;
- 3) Фермерские хозяйства;
- 4) Торговцы на рынке

9. Для перевозки продовольственных товаров используется специализированный транспорт, имеющий маркировку:

- 1) «Продукты»;
- 2) «Общественное питание»;
- 3) «Продовольствие»;
- 4) Маркировка может отсутствовать.

10. В каком порядке должен приниматься товар на складе:

- 1) По количеству, потом по качеству;
- 2) По качеству, потом по количеству;

11. Укажите, какое сырье из перечисленного, нельзя принимать на предприятие общественного питания: (Несколько вариантов ответа)

- 1) грибы соленые
- 2) мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма
- 3) мясо всех видов сельскохозяйственных животных без ветеринарного свидетельства
- 4) консервы

12. В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке скоропортящегося сырья:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов.

13. В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке не скоропортящегося сырья:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов.

14. Срок проверки качества для скоропортящихся товаров составляет не более:

- 1) 4 часа;
- 2) 2 часа;
- 3) 24 часа;
- 4) 8 часов

15. К процессам хранения продуктов относят:

- 1) Размещение на хранение;
- 2) Создание оптимальных условий;
- 3) Оформление отпуска продуктов;
- 4) Приема продуктов

16. Какие товары относят к поглощающим запах: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Яйца;
- 2) Молочные продукты;
- 3) Рыба;
- 4) Чай

17. При получении продуктов материально-ответственные лица должны убедиться в: (Несколько вариантов ответа)

- 1) качестве продукции;
- 2) сроках реализации отпускаемых товаров;
- 3) точности взвешивания и записей в накладной.

18. При классификации тары по принадлежности, к ней будет относиться тара: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Общего пользования;
- 2) Универсальная;
- 3) Специализированная;
- 4) Инвентарная

19. По классификации жесткости, тара бывает: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Жесткая;
- 2) Полужесткая;
- 3) Специализированная;
- 4) Инвентарная

20. Какие требования предъявляются к таре: (Несколько вариантов ответа)

- 1) Технические;
- 2) Экологические;
- 3) Санитарно-гигиенические;
- 4) Производственные

21. Установите последовательность этапов процесса управления:

- 1) реализация решения;
- 2) идентификация проблемы;
- 3) разработка и принятие решения.

22. С каким термином менеджмента качества связан термин «результативность»?

- 1) постоянное улучшение;
- 2) лидерство руководителя;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход.

23. Установите последовательность действий при развертывании функции качества:

- 1) выбор значений параметров в зависимости от цели;
- 2) выявление тесноты связи между компонентами;
- 3) установление рейтинга важности показателей;
- 4) уточнение требований потребителей;
- 5) перевод требований потребителей в технические характеристики.

24. Результаты проектирования новой пищевой продукции представляются в следующих формах:

- 1) опытный образец;
- 2) серийная (массовая) продукция;
- 3) технические условия;
- 4) конструкторская документация;
- 5) рецептура.

25. Установите последовательность процессов сертификации СМК:

- 1) подготовка к аудиту «на месте»;
- 2) анализ документов СМК организации;
- 3) организация работ;
- 4) проведение аудита «на месте»;
- 5) инспекционный контроль сертифицированной СМК;
- 6) завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата.

26. К какой классификационной категории в Общероссийском классификаторе продукция близка по смыслу категория товара в торговом ассортименте как классификационная категория?

- 1) класс товара;
- 2) группа товара;
- 3) вид товара;
- 4) разновидность товара.

27. В каких документах регламентируются действия торговой организации в отношении выявленной при приемке по качеству недоброкачественной продукции?

- 1) акт приемки по качеству;
- 2) технический регламент;
- 3) договор поставки;
- 4) национальный (межгосударственный) стандарт;
- 5) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- 6) стандарт торговой организации.

28. На каком из перечисленных принципов базируется применение статистических методов управления качеством продукции?

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) принятие решения, основанного на фактах;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход.

29. Допишите правильный ответ.

Освоение нового товара торговой компанией требует участия ряда подразделений:

- 1) отдела закупок;
- 2) отдела подготовки персонала;
- 3) отдела маркетинга;

30. Допишите правильный ответ.

Согласно международному стандарту семейства стандартов ИСО 9000 деятельность по управлению претензиями строится на следующих принципах:

- 1) сбор и запись претензий;
- 2) подтверждение получения претензии;
- 3) оценка обоснованности претензии;
- 4) принятие решения в максимально короткие сроки;

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи
Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	<p>1. Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Подготовить эссе по теме:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания 2 Менеджмент ресторанных услуг 3 Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса 4 Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии 5 Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
Организация труда обслуживающего персонала.	<p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Подготовить характеристику ресторанной сети (на выбор).</p> <p>Алгоритм выполнения задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выбрать любую ресторанную сеть для анализа (международную, российскую, региональную). - Подобрать и ознакомиться с информационными материалами по теме (ресурсы Интернет, печатные издания, интервью персонала, личный опыт). - Составить характеристику в соответствии со структурой: <ol style="list-style-type: none"> 1 Название ресторана 2 Год основания, основатель сети. 3 Краткая история создания ресторанной сети. 4 Количество ресторанов в сети. 5 География ресторанной сети. 6 Условия франчайзинга. 7 Число заведений в России (Тверской области). 8 Тип ПОП в соответствии с классификацией ПОП РФ. 9 Специализация кухни. 10 Фирменные блюда. 11 Наличие специального меню (бизнес-ланч, детское и др.). 12 Средний чек.

	13 Дополнительный сервис. 14 Особенности формирования фирменного стиля (логотип, фирменные цвета, фирменная одежда и др.).
--	---

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Структура управления рестораном. Права и обязанности работников аппарата управления.	<p>1 Услуги общественного питания: понятие, требования, порядок</p> <p>2 Жалобы и конфликты в ресторане</p> <p>3 Стандарты обслуживания иностранных туристов</p> <p>4 Информационное и правовое обеспечение менеджмента</p> <p>5 Правила гостеприимства при встрече гостей</p> <p>6 Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание.</p> <p>7 Нормы и требования к оказанию услуг, установленные</p> <p>8 Правилами оказания услуг общественного питания.</p> <p>9 Классификация услуг общественного питания.</p> <p>10 Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.</p> <p>11 Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.</p> <p>12 Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.</p> <p>13 Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебoreзки).</p> <p>14 Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.</p> <p>15 Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.</p> <p>16 Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.</p> <p>17 Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.</p> <p>18 Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.</p> <p>19 Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.</p> <p>20 Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного</p> <p>21 Классификация предприятий общественного питания.</p> <p>22 Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе.</p> <p>23 Управление предприятиями общественного питания.</p> <p>24 Расчет потребности в персонале.</p> <p>25 Кадровая политика.</p> <p>26 Расчет потребности в оборудовании и инвентаре.</p> <p>27 Организация сервисного обслуживания технологического оборудования.</p> <p>28 Автоматизация деятельности в ресторанном бизнесе.</p> <p>29 Виды меню, правила составления и обновления.</p> <p>30 Подготовка зала к обслуживанию.</p>

	31 Массовые мероприятия в ресторанном бизнесе. 32 Франчайзинг в ресторанном бизнесе. 33 Специфика деятельности и управления сетевыми предприятиями. 34 Управление товарным запасом на предприятиях общественного питания
Организация труда обслуживающего персонала.	1 Организация деятельности предприятий общественного питания. 2 Организация обслуживания на предприятиях питания. 3 Организация производства продукции. 4 Формирование и коррекция кадрового резерва предприятий. 5 Формирование смен и распределение обязанностей и полномочий 6 Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. 7 Современные формы и культура обслуживания.

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«хорошо»	Стандартный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«удовлетворительно»	Пороговый ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне