

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ТГПУ)**


«УТВЕРЖДАЮ»
И.А.Рوماхина
декан факультета
«02» 09 2014 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.13 Технология организации ресторанного бизнеса

Трудоемкость (в зачетных единицах) 8

Направление подготовки	100400.62 «Туризм»
Профиль подготовки	«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели изучения дисциплины

- способствовать подготовке специалистов сферы туризма, владеющих знаниями в области принципов, методов и особенностей организации ресторанного бизнеса, обеспечивающих высокий уровень инфраструктуры обслуживания потребителей туристской индустрии.

Задачи изучения дисциплины:

- анализ существующих требований и норм для разных типов и классов предприятий общественного питания;
- рассмотрение классификации ресторанов;
- определение особенностей организации производственно-технологического процесса в ресторане;
- изучение основных типов и новых форм ресторанного обслуживания;
- рассмотрение направлений и форм продвижения ресторанных услуг;
- определение функций и системы ценностей корпоративной культуры ресторана;
- определение современных тенденций развития ресторанных услуг.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 100400.62 «Туризм», профиль подготовки – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Технология организации ресторанного бизнеса» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана. Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Туризм»: Сервисная деятельность, Технология продаж, Психология делового общения, Менеджмент в туристской индустрии и др.

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса» предполагает формирование следующих компетенций:

- способностью к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта (ОК-2);
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-8);
- способностью к работе в трудовых коллективах туристской индустрии (ПК-7);
- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

В результате освоения содержания дисциплины студент должен знать:

- классификацию ресторанов и их характеристики;
- факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана;
- особенности формирования и оформления меню ресторана;
- организацию технологического процесса в ресторане;
- методы организации труда персонала;
- типы и формы ресторанного обслуживания;
- особенности профессиональной этики работника ресторана;
- содержание понятия, функции и показатели корпоративной культуры ресторана;
- направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана;
- тенденции развития и отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.

Студенты должны владеть первоначальными умениями и навыками:

- использовать знания организации ресторанных услуг при определении концепции и профиля ресторана;
- составить план работ, оценить финансовые вложения, определить содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана;
- уметь применить на практике знания в области менеджмента ресторанного сервиса, маркетинговой и имиджевой политики развития ресторанного бизнеса.

4. Общая трудоемкость дисциплины 8 зачетных единиц и виды учебной работы

Форма обучения – очная, срок обучения – 4 года

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 288	6	7	8
Аудиторные занятия	120		76	44
Лекции				
Практические занятия				
Семинары	120		76	44
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	141		90	51
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование		Тестирование	Тестирование
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет, экзамен (27)		зачет	Экзамен (27)

Форма обучения – очная, срок обучения – 3 года

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 288	1	2	3
Аудиторные занятия	70			
Лекции				
Практические занятия				
Семинары	70	36	34	
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	191	96	95	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет, экзамен (27)	зачет	Экзамен (27)	

Форма обучения – заочная, срок обучения – 4 года (6 зачетных единиц)

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего - 216	3	4	5
Аудиторные занятия	28	14	14	
Лекции	8	4	4	
Практические занятия				
Семинары	20	10	10	
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	188	94	94	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчётно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет, экзамен	зачет	Экзамен	

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	14		14		2	14
2.	Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	12		12		2	16
3.	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	12		12		2	14
4.	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	18		18		4	18
5.	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.	12		12		2	18
6.	Маркетинговая политика ресторана	16		16		4	14
7.	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	14		14		2	15
8.	Бизнес-план открытия ресторана	14		14		4	20
9.	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	8		8		2	12
	ИТОГО:	120 ч. /3,3 зач.ед		120		24 ч./ 20%	141

5.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.

Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др.

Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны.

Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

Раздел 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.

Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню.

Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Раздел 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.

Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса.

Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.

Раздел 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг

Раздел 5. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.

Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.

Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Раздел 6. Маркетинговая политика ресторана

Маркетинг ресторана, его основные функции. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия.

Раздел 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана

Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. Презентация ресторана.

Дизайн и техническая эстетика в ресторане. Свет и цвет в интерьере. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.

Раздел 8. Бизнес-план открытия ресторана

План работ по открытию ресторана. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план.

Раздел 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

5.3. Лабораторный практикум не предусмотрен

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература по дисциплине:

1. Арляпова Е.В. Технология ресторанных услуг / Е.В. Арляпова. - Томск: ТПУ, 2011. - 190 с.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность / В.Г. Велединский. - М.: Инфра-М, 2010. - 174 с.
3. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг. Учебное пособие / С.В. Хмырова. - М.: Юнити-Дана, 2010. - 255 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Затуливетров А.Б. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.Б. Затуливетров. - СПб.: Питер, 2009. - 224 с.
2. Крюков Р.В. Ресторанное дело: конспект лекций / Р.В. Крюков. - М.: Кнорус, 2009. - 168 с.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2009. - 303 с.
4. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие / В.М. Пищулов. - М.: Академия, 2010. - 238 с.
5. Сирый В.К., Бухаров И.О. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно / В.К. Сирый, И.О. Бухаров. - М.: Эксмо, 2010. - 352 с.
6. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве. Учебное пособие / В.П. Скараманга. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 188 с.
7. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса / В.Г. Федцов. - М.: Дашков и К, 2007. - 245 с.

6.3 Средства обеспечения освоения дисциплины

Интернет –ресурсы: адреса интернет-порталов, сайтов, которые рекомендуется посещать при изучении дисциплины: www.tourlib.net , www.turbooks.ru, <http://www.geofocus.ru/> , <http://www.national-geographic.ru/> ; <http://www.vokrugsveta.ru/> ; [www/prorectoran.ru](http://www.prorectoran.ru)

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	- учебные материалы, размещенные на http://www.tourlib.net , www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ	Компьютер с выходом в сеть Интернет, Аудиоколонки, Видеопроектор
2	Формирование и оформление меню	- тестовая система ТГПУ - учебные и иные материалы на портале www.geofocus.ru www/prorectoran.ru	

	ресторана. Технологический процесс в ресторане	
3	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	- учебные и иные материалы, размещение на портале www/prorectoran.ru и др. - тестовая система ТГПУ
4	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	- библиотека материалов по ресторанному сервису – http://www.vokrugsveta.ru , www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ
5	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.	- библиотека материалов по ресторанному бизнесу www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ
6	Маркетинговая политика ресторана	- библиотека материалов по туристской тематике , ресторанному сервису– http://www.tourlib.net , www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ
7	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	- библиотека материалов по туристской тематике, ресторанному бизнесу – http://www.turbooks.ru , www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ
8	Бизнес-план открытия ресторана	- информация, материалы по развитию ресторанного сервиса на www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ
9	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	- информация, материалы – http://www.vokrugsveta.ru , www/prorectoran.ru - тестовая система ТГПУ

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Дисциплина «Технология организации ресторанного бизнеса» связана с рядом учебных дисциплин, использует знания и навыки, полученные студентами, обучающимися по направлению «Туризм», в ходе изучения других дисциплин образовательной программы. Обучение строится на основе практических занятий, самостоятельной работы в соответствии с учебным планом.

В результате изучения дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса» студент должен знать основные понятия и процедуры организации услуг в ресторанном сервисе, уметь оценить объем финансовых вложений, определить план работ по открытию ресторанного бизнеса, а также знать систему социальных и экономических показателей оценки деятельности ресторана.

Содержание дисциплины распределяется между семинарами и самостоятельной работой студентов на основе принципа дополняемости. Содержание предлагаемой программы, ее объем и характер обуславливают необходимость оптимизации учебного процесса не только в плане проектирования содержания, но и методики организации обучения, а также контроля текущей учебной деятельности.

Перспективным направлением в профессиональной подготовке будущих специалистов в индустрии туризма является использование в процессе обучения современных образовательных технологий, инновационных методов обучения и интернет-технологий, позволяющих повысить качество обучения.

В процессе проведения занятий следует обращать внимание студентов, что в педагогической деятельности происходит смещение акцента на *организацию деятельности обучающихся*. В современных условиях от преподавателя требуется научить находить и оценивать информацию, анализировать факты, принимать решения, развивать навыки логического, системного мышления обучающихся. Это вызывает необходимость применения в учебном процессе различных интерактивных методов обучения.

Одновременно возрастает значение и изменяется статус самостоятельной работы студентов, которая наряду с практическими занятиями, становится обязательным видом учебно-познавательной деятельности студентов, способствуя реализации требований к компетенциям выпускника, к решению им профессиональных задач.

В качестве форм самостоятельной или коллективной работы, исходя из цели и задач изучаемой дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса», можно использовать различные задания для студентов (примерные виды заданий в пункте 8.2.1)

Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится текущий контроль знаний студентов, а также итоговый, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе ими тем докладов для участия в научно-практических конференциях, подготовке докладов и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

7.2 Методические указания для студентов

Целью дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса» является изучение особенностей, методов и принципов организации ресторанного бизнеса, а также определение современных тенденций развития услуг ресторанного сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу студентов, проводит консультации, осуществляет текущий и итоговый формы контроль, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

В процессе проведения занятий преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать занятия, готовиться к ним, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала

Методические указания для обучающихся по подготовке и написанию курсовой работы

Курсовая работа является одним из важнейших видов учебного процесса и выполняется студентами в соответствии с учебными планами. Курсовая работа является самостоятельным исследованием по выбранной студентом проблеме.

Цели курсовой работы:

- систематизация и углубление теоретических знаний по учебному курсу;
- формирование навыков самостоятельной работы;

– овладение методами исследования, обобщения и логического изложения изученного материала.

В курсовой работе студент должен показать:

– теоретические знания по избранной теме и проблемное изложение материала;
– умение изучать и обобщать литературные и иные источники, делать выводы, использовать статистические данные.

Общий объем курсовой работы 30 - 35 стр., напечатанного через 1,5 интервала, размер шрифта №14. В данный объем не включают список литературы и приложения, если они есть. Превышение указанного объема нецелесообразно, так как свидетельствует о неумении автора выбрать из информационного материала основные моменты, касающиеся исследуемой проблемы.

Структура курсовой работы включает: титульный лист, оглавление (план), введение, основная часть (вопросы плана), заключение, список литературы

Введение (1,5-2 стр.) – содержит обоснование актуальности темы, цель и задачи исследования;

Основная часть – от 3 до 5 вопросов, отражающие логику решения проблемы исследования по достижению поставленной цели;

Заключение (2 - 3 стр.) - излагаются краткие выводы по теме, обобщение полученных в работе результатов.

План курсовой работы студент составляет самостоятельно (от 3 до 5 вопросов), а затем согласовывает с научным руководителем.

Если в процессе написания курсовой работы возникают вопросы, следует обратиться за консультацией к научному руководителю

При изучении литературы следует ориентироваться на последние данные по соответствующей проблеме. При наличии дискуссионных, спорных моментов следует дать оценку различных точек зрения и обосновать точку зрения, которой вы придерживаетесь или высказать собственное суждение по данному вопросу.

Список использованной литературы должен содержать не менее 25 источников.

Критерии оценки, предъявляемые к курсовой работе:

- актуальность работы, значение исследуемой проблемы для современного состояния соответствующего направления исследования;
- логическая обоснованность и четкость в постановке целей, задач исследования;
- самостоятельность суждений, оценок и выводов;
- убедительность аргументаций и четкость формулировок;
- уровень общей и специальной грамотности;
- законченность раскрытия темы, соблюдение структуры работы и правильность оформления.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов

1. Основы ресторанного бизнеса
2. Концепция ресторанного сервиса
3. Музыка в ресторане
4. Особенности питания жителей зарубежных стран
5. Особенности ресторанов с национальной кухней
6. Основные виды специального обслуживания в ресторане
7. Этическая культура ресторанного сервиса
8. Эстетика оформления интерьера ресторана
9. Управление конфликтами в ресторане
10. Организация рекламы в ресторанном сервисе
11. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля

12. Организация и методы подбора персонала ресторана
13. Организация презентации ресторана
14. Основные формы продвижения ресторанных услуг
15. Менеджмент ресторанного сервиса

8. 2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся обучающихся.

В качестве форм самостоятельной или групповой работы, исходя из цели и задач изучаемой дисциплины «Технология и организация ресторанного бизнеса», можно использовать такие задания для студентов, как:

- выбор и обоснование концепции ресторанного сервиса;
 - особенности выбора месторасположения ресторана;
 - разработать бизнес-план открытия ресторана;
 - проанализировать особенности формирования и оформления меню в ресторанах различного типа (используя в том числе и интернет-ресурсы);
 - рассмотреть особенности и методы подбора персонала для работы в ресторане (используя интернет-ресурсы);
 - проанализировать отличительные особенности и содержание сайтов различных ресторанов как современной формы продвижения ресторанных услуг (используя интернет-ресурсы);
 - подготовить обзор развития Томского рынка общественного питания, в том числе ресторанного бизнеса;
 - подготовить рефераты по актуальным темам развития ресторанных услуг и др.
- Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

8.3 Вопросы для самопроверки, диалогов, дискуссий

1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания
2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика
3. Назовите специализированные рестораны, их виды
4. Что представляет собой концепция ресторана
5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана

8.4. Примеры тестов

Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

1. Да
2. Нет

2. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

1. специализированных; 2. полносервисных; 3. ресторанам быстрого обслуживания;

3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?

4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
1. увеличение доходов;
 2. удовлетворение нужд клиента (гостя);
 3. улучшение имиджа ресторана;
 4. совершенствование стиля и дизайна;
5. Меню «А ля карт» - это:
1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда
6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?
7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это:
1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку;
 2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку;
 3. нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;
8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило,
1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана;
 2. концепцию ресторана;
 3. исторические аспекты формирования дизайна;
9. Кейтеринг –это:
1. рекламная акция ресторана;
 2. форма выездного обслуживания в ресторане;
 3. тематическая направленность ресторана;
10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации к зачету

1. Классификация предприятий общественного питания
2. Полносервисные рестораны, их характеристика
3. Специализированные рестораны, их виды
4. Концепция и профиль ресторанного сервиса
5. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
11. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
12. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
13. Направления кадровой политики ресторана
14. Менеджмент ресторанного сервиса
15. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей

к экзамену

1. Концепция ресторана и её структура
2. Основные стратегии ценообразования в ресторане

3. Организационная структура ресторана
4. Правила оформления и составления меню
5. Особенности питания жителей зарубежных стран
6. Основные типы ресторанного обслуживания
7. Современные формы ресторанного обслуживания
8. Атмосфера и дизайн ресторана
9. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
10. Кодекс профессиональной этики работника ресторана
11. Особенности профессионального поведения работника ресторана
12. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
13. Организация рекламы и публичных рилейшнз в ресторанном сервисе
14. Формы продвижения ресторанных услуг
15. Особенности организации презентации ресторана.
16. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
17. Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса
18. Маркетинг ресторана, его основные функции
19. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
20. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса

8.6 Темы для написания курсовой работы

(представляются на выбор обучающегося, если предусмотрено учебным планом)

1. Концепция и профиль ресторана
2. Классификация ресторанов
3. Формирование меню ресторана
4. Бизнес-план открытия ресторана
5. Рестораны быстрого обслуживания
6. Рестораны национальной кухни
7. Кадровая политика ресторана
8. Продвижение ресторанных услуг
9. Формы ресторанного обслуживания
10. Организация подбора персонала ресторана
11. Корпоративная культура ресторана
12. Профессиональная этика работника ресторана
13. Технологический процесс в ресторане
14. Маркетинговая стратегия ресторанного бизнеса
15. Кейтеринг как форма обслуживания в ресторанном бизнесе
16. Роль рекламы в ресторанном бизнесе
17. Методы организации труда официантов
18. Управление конфликтами в ресторане
19. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана
20. Дизайн и музыка как элементы формирования фирменного стиля ресторана
21. Подготовка и процесс обслуживания гостей ресторана
22. Презентация ресторана
23. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса
24. Отличительные особенности развития российского ресторанного бизнеса
25. Организация безопасности в ресторанном сервисе

8.7 Формы контроля самостоятельной работы

Тестирование, подготовка и устные выступления с докладами, рефератами на практических занятиях, участие в обсуждении конкретных ситуаций по соответствующим темам в ходе учебных занятий, выполнение заданий в форме самостоятельной работы.

8.8. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Таблица 1 Балльные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических заданий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период:	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

Таблица 2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 3 Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 - 64	
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Рабочая программа учебной дисциплины «Технология организации ресторанного бизнеса» составлена:

к.э.н., доцентом кафедры экономической теории  В.Г.Аникиной

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории
протокол № 9 от 29.08.2014 г.

Зав. кафедрой  В.В.Сизов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

протокол № 2 от 02. 09 2014г.

Председатель учебно-методической комиссии  В.Г.Аникина