

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ОД 13 Современные технологии контроля и управления ресторанным бизнесом

Семестр: 8

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Современные технологии контроля и управления ресторанным бизнесом» относится к циклу к вариативной части обязательных дисциплин цикла Б1.В.ОД 13 направления 19.03.04 *Технология и организация общественного питания*. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Менеджмент в общественном питании», «Контроль качества и нормативно-технологическая документация в общественном питании», «Управление персоналом».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении дисциплин «Технология охлажденной и замороженной кулинарной продукции», «Кондитерское производство в ресторане», «Производство мучных кондитерских изделий в специализированных цехах».

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*

современные принципы организации сервисной деятельности в ресторане; вести профессиональную сервисную политику предприятия

- *в области производственно-технологической деятельности:*

современные принципы организации технологического процесса и обслуживания в ресторанном бизнесе

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

основы организации и планирования деятельности ресторанов различных классов;

- *в области научно-исследовательской деятельности:*

использовать и разрабатывать стандарты обслуживания и разрабатывать методики их проведения в ресторанах.

Цель и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - познакомить обучающихся с технологическими основами организации и контроля услуг питания. Выстроить систему основных разделов технологии предоставления услуг питания. Изучить основные элементы и характеристики, технологии

контроля и управления ресторанным бизнесом.

Содержание дисциплины:

Предмет, место назначения дисциплины, ее связь с другими учебными дисциплинами. Роль предприятий питания в экономической системе России. Основные задачи и принципы деятельности предприятий питания.

Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

Вопросы истории развития сервиса в России. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.

Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка ресторанных услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в ресторанном бизнесе.

Сущность и классификация услуг. Признаки классификации, назначение услуг. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги.

Основные характеристики услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.

Предприятия питания, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.

Структура рынка ресторанных услуг, особенности возникновения. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сервиса.

Основы ресторанного сервиса. Современные тенденции развития ресторанного сервиса. Концепция ресторанного сервиса. Формирование меню ресторана.

Понятие контактной зоны как места реализации сервисной деятельности. Технология процесса обслуживания работника контактной зоны. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в производственной сфере. Культура сервиса и ее составляющие.

Психология ресторанного сервиса. Общие понятия о психике и психических процессах. Психологические свойства личности. Рекомендуемые типы темперамента для обслуживающего персонала. Психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа.

Психология имиджа ресторана. Имидж: понятия и правила формирования, психологические особенности выбора названия ресторана. Модели поведения персонала ресторана.

Понятие об этической культуре сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения персонала ресторана. Культура общения персонала ресторана с потребителями услуг. Корпоративная культура ресторана.

Техническая эстетика и дизайн ресторана. Эстетика оформления

продукции ресторана. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала. Эстетика внешнего вида персонала ресторана.

Составление и оформление меню в ресторане. Анализ эффективности меню. Жизненный цикл меню.

Новые формы обслуживания в ресторане. Организация рекламы в ресторанном сервисе. Организация безопасности в ресторанном сервисе.

Стандарты обслуживания и приема гостей. Требования к персоналу. Корпоративная культура персонала ресторана. Контроль уровня сервиса. Обучения и мотивация персонала ресторана.

Особенности сервиса при обслуживании праздничных мероприятий. Особенности обслуживания в ресторанах с национальной кухней. Особенности обслуживания гостей зарубежных стран.

Понятие качества сервисного обслуживания сервисного обслуживания подходы к его определению уровня качества. Управление качеством в ресторанном сервисе. Модели качества обслуживания: американский, европейский, российский. Создание условий для качественного сервиса. Составляющие качества услуг и обслуживания. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.

Пути повышения качества услуг и обслуживания в ресторанном сервисе. Поведение потребителей ресторанных услуг. значение лояльности потребителей ресторанных услуг.

Основные принципы планирования маркетинга в ресторанном сервисе (комплектность, непрерывность, гибкость, адаптивность плана маркетинга, оптимизация плана). Особенности ресторанных услуг в концепции маркетинга.

Характеристика жизненного цикла услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу: принципы ценообразования, факторы, влияющие на ценообразование. Составление комплексного плана по оказанию сервисных услуг. Принятие управленческих решений в нестандартных ситуациях по оказанию услуг.

Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых услуг. Прогрессивные формы обслуживания; обслуживание бесконтактное, по месту жительства, прием заказов по месту работы. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг ресторанного сервиса. Особенности внедрения инноваций в ресторанном сервисе.

Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Франчайзинг как форма организации малого бизнеса, в сервисной деятельности ресторанный бизнес.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ПК-2;ПК-13;ПК-23.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: написание рефератов, доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Реферат

Данная форма продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной темы. где автор раскрывает суть исследуемой проблем, приводит различные точки зрения.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами различных тем курса

(студенты самостоятельно находят необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании рефератов и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: С.В. Андреева, кафедра социально-культурного сервиса и туризма