

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.4 Организация обслуживания в  
предприятиях питания

**Семестр:** 7

**Количество часов:** 100

**Промежуточная аттестация:** зачет

### **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Организация обслуживания в предприятиях питания» включена в базовую (профессиональную) часть учебного плана подготовки бакалавров специальности 19.02.10 *Технология продукции общественного питания* профиль «Техник-технолог», и является одной из ведущих дисциплин в подготовке к профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация обслуживания в предприятиях питания» базируется на теоретических знаниях, приобретаемых студентами в ходе изучения таких дисциплин как: «Технология продукции общественного питания», «Оборудование предприятий общественного питания», «Организация обслуживания и производства».

### **Цель и задачи освоения дисциплины**

Умение эффективно управлять рестораном является абсолютно необходимым в условия постоянно возрастающей конкуренции.

Цель изучения дисциплины «Организация обслуживания в предприятиях питания»:

- овладеть практическими навыками управления рестораном;
- освоить приемы ситуационного управления рестораном;
- научиться приемам кадрового менеджмента;

- овладеть ключевыми компетенциями ресторанного менеджмента: планирование и организация работы, мотивации и развития персонала, контроля, современными стандартами обслуживания.

Задача изучения дисциплины «Организация обслуживания в предприятиях питания» состоит: в приобретении студентами менеджерских навыков, освоении способов построения эффективной концепции ресторана, создании и продвижении ресторанного бренда.

### **Содержание дисциплины:**

Понятие ресторана. Характеристика ресторанов. Управление рестораном, функция и структура управления предприятий общественного питания.

Организация труда как экономическая категория. Организация труда в ресторане: содержание и основные факторы организации труда, совершенствование организаций труда. Проектирование условий труда на предприятиях общественного питания.

Ключевые факторы успеха ресторана, особенности и составные элементы современного ресторанного менеджмента. Четыре функции ресторанного менеджмента: планирование, бизнес-план, постановка целей, стратегия и тактика их достижения. Программа развития ресторана. Модуль успешного ресторана, его структура и функционирование.

Психология и практические приемы управления рестораном. Роль и личность управляющего, администратора, метрдотеля. Стили управления рестораном создание нужного психологического климата и эффективной рабочей команды в ресторане, культура обратной связи.

Модель сервиса. Технология и психология обслуживания гостей. Стандарты коммуникации в процессе обслуживания.

Субъекты управления мотивацией. Механизм трудовой мотивации. Методы и формы мотивации, применяемые в ресторанах. Сущность материального денежного стимулирования. Факторы, влияющие на заработную плату. Социальный пакет, социальные льготы. Нематериальные стимулы. Основные направления нематериального стимулирования персонала: моральное, организационное стимулирование и стимулирование свободным временем. Управленческая деятельность в области нематериального стимулирования.

Бренд ресторана -как создать легендарный ресторан: позиционирование ресторана, имидж и стиль ресторана. Создание и продвижение ресторанного бренда. Концепция и уникальность ресторана.

Мировой опыт, удачные решения и новые идеи, мероприятия по продвижению: ресторана высокой кухни, ресторана национальной кухни и тематические; винные рестораны и бары; рестораны быстрого питания; рестораны при отелях, клубах. Кейтеринг и доставка. Интернет-рестораны.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-2;ПК-6.2;ПК-6.3.

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает использование в учебном процессе активных и интерактивных методов проведения занятий: чтение комбинированных лекций в интерактивном режиме с использованием визуальной презентации; эссе; проведение « круглого стола»; поисковая работа в интернете.

Краткое описание указанных технологий:

*Чтение комбинированных лекций в интерактивном режиме с использованием визуальной презентации*

Данная форма предполагает начинать каждое занятие с 30-минутной лекции, рассматривающей базовые понятия по теме. На групповые презентации студентов, включающие комментарии к слайдам отводится 15 минут. Исходя из того, что часть студентов имеют незначительный опыт и

неглубокие знания, курс умышленно разрабатывается как повторяющийся, чтобы слабые студенты чувствовали себя комфортно в более активной обучающейся среде. Другие группы составляют комментарии к презентации. Затем идет дискуссия, которая завершается подведением итогов.

#### *Эссе*

Данный метод позволяет оценить умение студента письменно излагать суть поставленной проблемы и ориентирует его самостоятельно проводить анализ, обобщать и делать выводы. Например: данный метод может быть использован при изучении темы: «Профессиональное обучение персонала».

#### *Проведение «круглого стола»*

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения. Важной задачей при организации «круглого стола» является обсуждение в ходе дискуссий проблемных ситуаций по данной теме. Например: в рамках изучения темы «Современные стандарты ресторанного обслуживания» необходимо показать соотношения сервисных услуг ресторана к стандарту обслуживания.

#### *Поисковая работа в интернете*

Данная форма используется при изучении студентами всех тем курса (студенты самостоятельно находят необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, используют при написании учебных рефератов)

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