

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет мехатроники и автоматизации
Заочный факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФМА

профессор, д.т.н. Щуров Николай Иванович

“ ____ ” _____ г.

УТВЕРЖДАЮ
Декан ЗФ

профессор, д.т.н. Темлякова Зоя Савельевна

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах

ООП: специальность 260501.65 Технология продуктов общественного питания

Шифр по учебному плану: ДС.Ф.3

Факультет: заочный заочная форма обучения

Курс: 4 5, семестр: 8 9

Лекции: 12

Практические работы: 6 Лабораторные работы: -

Курсовой проект: - Курсовая работа: - РГЗ: -

Самостоятельная работа: 276

Экзамен: 9 Зачет: -

Всего: 294

Новосибирск

2011

Рабочая программа составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 655700
Технология продовольственных продуктов специального назначения и общественного питания.(№ 183 тех/дс от 23.03.2000)

ДС.Ф.3, дисциплины федерального компонента

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Технология и организация пищевых производств протокол № 6 от 05.07.2011

Программу разработал

доцент, к.т.н.

Чередниченко Лариса Евгеньевна

Заведующий кафедрой

профессор, к.э.н.

Главчева Светлана Ивановна

Ответственный за основную образовательную программу

профессор, к.э.н.

Главчева Светлана Ивановна

1. Внешние требования

Дисциплина «Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах» предусмотрена в специальности 260501 «Технология продуктов общественного питания», специализации «Технология и организация ресторанного бизнеса».

Включена в учебный план подготовки на основе опроса студентов старших курсов и работодателей. Принято для изучения решением кафедры ТОПП.

Одним из основных видов деятельности специалиста наряду с производственно-технологической, научно-исследовательской и проектной является организационно-управленческая, предусматривающая организацию производства кулинарной продукции, ее реализацию и обслуживание потребителей в предприятиях общественного питания. (ГОС по направлению 655700 - Технология продовольственных продуктов специального назначения и общественного питания, от 23.032000 №183 тех/дс. Специальность 271200 (260501), раздел 1.4.2.)

Дополнительные требования к подготовке специалиста в области «Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах» сформулированы кафедрой и включает следующее:

- изучение состояния и тенденции развития массового питания (ресторации) за рубежом;
- особенностей организации материально-технической базы ресторанов и баров;
- принципы организации производства кулинарной продукции;
- особенности организации торговых процессов, форм и методов обслуживания потребителей в ресторанах;
- организация специальных форм обслуживания, различных банкетов, приемов и рекламы предприятия;
- информация для потребителей меню, прейскурант и винная карта, формирование профессиональной команды для ресторанов и баров.

2. Особенности (принципы) построения дисциплины

Таблица 2.1

Особенности (принципы) построения дисциплины

Особенность (принцип)	Содержание
Основания для введения дисциплины в учебный план по направлению или специальности	Решение Ученого совета электромеханического факультета, протокол № 3 от 07.03.2006 г. В связи с интенсивным развитием ресторанного бизнеса в России и за рубежом знания и навыки в организации производства и обслуживания в ресторанах и барах необходимы в будущей профессио-нальной деятельности специалиста. Это одна из дисциплин специа-лизации, позволяющая углубить и расширить знания и навыки в области ресторанного бизнеса, его организации и деятельности в условиях рыночной экономики. Включена в учебный план подготовки на основе опроса студентов и работодателей, принято решением кафедрой ТОПП.
Адресат курса	Дисциплина специализации предназначена для изучения студентами 5 курса спец. 260501 (271200) в 9-ом семестре

Основная цель (цели) дисциплины	После успешного усвоения материала обучающийся может повысить: базовые компетенции в оценке рыночной ситуации ресторанного бизнеса; обобщений имеющегося отечественного и зарубежного опыта ведения ресторанного дела; классификации ресторанов и баров в зависимости от уровня комфорта предоставляемых услуг; структурировании общедоступной сети предприятий питания и учетом наличия в ней ресторанов и баров; планировании деятельности ресторана и позиционировании его на потребительском рынке товаров и услуг; в принятии оптимальных решений не только в процессе бизнес-планирования, но и в практической деятельности ресторанов и баров; профессиональные компетенции: в умении организовать производство продукции и предоставлении услуг в ресторанах и барах; социальные компетенции обучающийся может повысить за счет работоспособности при подготовке к лекционным, практическим, выездным занятиям и деловым играм; воспитания в себе терпимости и коммуникативности; личные компетенции выразятся в повышении ответственности и дисциплинированности при выполнении заданий, отчетов, расчетно-графического задания в установленные сроки.
Ядро дисциплины	Ресторанный рынок и бизнес, классификация ресторанов и баров, организация обслуживания потребителей и баров, формирование профессиональной команды для работы в ресторане.
Связи с другими учебными дисциплинами основной образовательной программы	Санитария и гигиена питания Оборудование предприятий общественного питания Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Деловой этикет и протокол
Требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся	Обучающийся должен знать организацию производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, основанную в свою очередь на знаниях: санитарии и гигиены питания, оборудования предприятий, технологии производства продукции общественного питания, организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Пройти учебную и производственную практики.
Особенности организации учебного процесса по дисциплине	Учебный процесс предусматривает проведение лекционных занятий с использованием мультимедийного оборудования, выездных занятий в лучших ресторанах г.Новосибирска с последующим составлением отчета и его защитой. Семинары и практические занятия проводятся в кабинете ресторанного бизнеса с использованием видеофильмов, плакатов, фотоальбомов, натуральных образцов мебели, посуды, приборов и столового белья. Кабинет оснащен аудио-видеотехникой с набором

	специальных фильмов по современной ресторации. Обеспечен современной периодической литературой и журналами: "Питание и развлечение", "Ресторатор", "Ресторанные ведомости" и др. В конце семестра со студентами проводится междисциплинарная олимпиада, одним из основных этапов которой является задание по изучаемой дисциплине. Результаты олимпиады учитываются при оценке знаний во время итогового контроля - экзамена. Для проведения занятий разработаны методические указания, изданные в 2006 г. В течение семестра студенты самостоятельно выполняют расчетно-графическое задание и сдают его для последующей защиты. В конце семестра студенты сдают экзамен.
--	--

3. Цели учебной дисциплины

Таблица 3.1

После изучения дисциплины студент будет

иметь представление	
1	О тенденциях и закономерностях развития отечественной и зарубежной ресторации
2	Об особенностях ресторанного рынка и бизнеса
знать	
3	Классификацию ресторанов и баров
4	Рекламу, ее виды и роль в деятельности ресторанов
5	Специфику материально-технической базы и особенности организации кулинарной продукции в ресторанах
6	Методы и формы обслуживания в ресторанах и барах
7	Правила и технику подачи блюд и напитков
8	Характеристику алкогольной продукции и правила ее подачи
9	Характеристику столовой посуды, приборов и белья для ресторанов и баров
10	Требования к обслуживающему персоналу
11	Организацию и порядок проведения банкетов и др. специальных форм обслуживания
уметь	
12	Позиционировать ресторан или бар на потребительском рынке товаров и услуг в конкретных местах их привязки
13	Организовывать производство продукции в ресторанах и барах с определением состава складских, производственных, торговых помещений и специальных видов оборудования, характерных для ресторанов и баров
14	Разрабатывать программу культурных и зрелищных мероприятий
иметь опыт (владеть)	
15	Маркетинговых исследований
16	Работы с рекламными агентствами
17	В расчетах и подборе торговой мебели, столовой посуды, белья и приборов для организации обслуживания потребителей
18	В подборе и расстановке кадров для ресторана и бара
19	Составления меню, прейскуранта и винной карты
20	Навыками речевой культуры и правилами этикета при общении с потребителями, выхода из затруднительных ситуаций, конфликтов

4. Содержание и структура учебной дисциплины

Лекционные занятия

Таблица 4.1

(Модуль), дидактическая единица, тема	Часы	Ссылки на цели
Семестр: 8		
Модуль: Ресторанный рынок, ресторанный бизнес, маркетинг и реклама ресторана и бара		

Дидактическая единица: Ресторанный рынок: понятия, определения. История развития.		
Введение в дисциплину	2	1, 2, 3, 4, 5, 6
Семестр: 9		
Дидактическая единица: Ресторанный рынок: понятия, определения. История развития.		
Ресторанный рынок: определение, понятие. Ресторанный бизнес, факторы его формирующие: маркетинг, реклама	4	1, 12, 15, 16, 2, 4
Классификация ресторанов и баров: материально-техническая база, особенности производства продукции. Специализация ресторанов и баров. Характеристика помещений, посуды и приборов, используемых в ресторанах и барах. (цели: 3,5,9,13,18)	2	13, 18, 3, 5
Дидактическая единица: Организация обслуживания в ресторанах и барах		
Организация обслуживания потребителей: методы и формы. Банкеты, их виды особенности и особенности их проведения. Порядок и техника обслуживания при подаче блюд и напитков. (цели: 5,6,8,7,11,14)	4	11, 14, 4, 6, 7, 8
Дидактическая единица: Квалификационные характеристики персонала ресторанов и баров.		
Формирование профессиональной команды: подготовка кадров, требования к обслуживающему персоналу, характеристика их работы. (цели: 10,19)	2	10, 19, 20

Практические занятия

Таблица 4.2

(Модуль), дидактическая единица, тема	Учебная деятельность	Часы	Ссылки на цели
Семестр: 9			
Дидактическая единица: Ресторанный рынок: понятия, определения. История развития.			
Ресторанный рынок и ресторанный бизнес: история, состояние и перспективы развития Маркетинг и реклама ресторана	Сравнивают и оценивают состояние и развитие отечественной ресторации с зарубежной. Отмечают особенности в истории развитие ресторанов в России. Участвуют в дискуссии, задавая вопросы друг другу. Обосновывают свою точку зрения при анализе установленных закономерностей в состоянии и развитии	2	1, 12, 15, 16, 2, 3, 4

	ресторанного дела в России и за рубежом. Рецензируют ответы, обосновывая свое видение при вынесении оценки за сообщение. Сравнивают существующие методы маркетинговых исследований для их использования в конкретных условиях при позиционировании ресторана на примере г.Новосибирска. Анализируют состояние рекламы конкретного предприятия, на котором они проходили производственную практику.		
Дидактическая единица: Организация обслуживания в ресторанах и барах			
Информация для потребителей: меню, прейскуранты, винная карта Организация обслуживания в ресторанах Организация работы баров	Изучают меню действующих ресторанов, анализируют по разнообразию используемых продуктов, способов технологической обработки, трудоемкости блюд и закусок, характерных для ресторанов различных классов. Сравнивают порядок записи блюд согласно правилам. Рассказывают о различных видах меню. Изучают и анализируют прейскуранты по порядку написания вин, их разнообразию и правильности оформления. Характеризуют помещения для	2	10, 17, 5, 6, 7, 8, 9

	ресторанов и баров. Поясняют требования к торговому оборудованию в залах для приема пищи, рассказывают и изображают на доске фрагменты сервировки стола. Рекомендуют правила подачи закусок, блюд и напитков. Участвуют в обсуждении правил обслуживания потребителей, задают вопросы к друг другу.		
Дидактическая единица: Квалификационные характеристики персонала ресторанов и баров.			
Организация работы обслуживающего персонала в ресторанах и барах	Изучают ГОСТ-Р 50935-2007, где изложены требования к метрдотелю, официанту, гардеробщику, швейцару. Докладывают о подготовке персонала к обслуживанию потребителей. Характеризуют работу сомелье, его обязанности и функции. Перечисляют принципы и условия, необходимые для формирования профессиональной команды. Характеризуют показатели, оценивающие деятельность персонала.	2	10, 11, 17, 6, 7, 8

5. Самостоятельная работа студентов

Семестр- 9, Контрольные работы

Выполнение контрольной работы, выданной на установочной лекции в 8 семестре 200 часов.

Семестр- 9, Подготовка к экзамену

Подготовка к экзамену по материалам лекций в рамках обозначенных преподавателем вопросов 50 часов.

Семестр- 9, Подготовка к занятиям

Включает повтор материала лекции и подготовку индивидуальных заданий (26 часов).

6. Правила аттестации студентов по учебной дисциплине

Итоговая аттестация осуществляется в виде экзамена в устной/письменной форме.

При невыполненной контрольной работе студент до экзамена не допускается.

По результатам ответа на вопросы по билету и при необходимости на дополнительные вопросы студент может получить следующие оценки:

отлично – даны полные ответы на все 3 вопроса экзаменационного билета

хорошо – даны ответы на 1 или 2 вопроса и есть ответ на третий вопрос - практическое задание

удовлетворительно – дан неполный ответ на один из теоретических вопросов и выполнено практическое задание

неудовлетворительно – даны неполные ответы на теоретические вопросы и не выполнено практическое задание

7. Список литературы

7.1 Основная литература

В печатном виде

1. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : [учебное пособие для вузов по направлению подготовки дипломированных специалистов 260501 "Технология продуктов общественного питания" и направлению подготовки бакалавров 260800.62 "Технология продукции и организация общественного питания"] / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 204 с., [4] л. ил. : табл., рис.
2. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : [учебное пособие для вузов по направлению 260501 "Технология продуктов общественного питания" и 260800.62 "Технология продукции и организации общественного питания"] / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 402, [1] с. : схемы, табл. - Рекомендовано УМО.
3. Лоусан Ф. Рестораны. Клубы. Бары. Планирование, дизайн, управление / Фред Лоусан. - М., 2004. - [V], 385 с. : ил.

В электронном виде

1. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : [учебное пособие для вузов по направлению 260501 "Технология продуктов общественного питания" и 260800.62 "Технология продукции и организации общественного питания"] / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 402, [1] с. : схемы, табл. - Рекомендовано УМО.

7.2 Дополнительная литература

В печатном виде

1. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для учреждений нач. проф. образования / В. В. Усов. – М. : ПрофОбрИздат, 2002. – 414, [1] с. – (Профессиональное образование).
2. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 416 с. – (Среднее профессиональное образование).
3. Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : учеб. пособие для студентов средних специальных учеб. заведений / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шередер. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2010. – 320 с.
4. Богданова В. В. Организация и технология обслуживания в барах : учебное пособие / В. В. Богданова. - М., 2008. - 111, [1] с., [4] л. цв. ил. : ил., табл. - Рекомендовано МО.
5. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие : для студентов вузов, обучающихся по специальности «Технология продуктов общественного питания» / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. – 557 с.

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

В печатном виде

1. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : методические указания к практическим и семинарским занятиям для 5 курса ЭМФ специальности 260501 "Технология продуктов общественного питания" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко]. - Новосибирск, 2005. - 51 с. : ил.

В электронном виде

1. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : методические указания к практическим и семинарским занятиям для 5 курса ЭМФ специальности 260501 "Технология продуктов общественного питания" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко]. - Новосибирск, 2005. - 51 с. : ил.. - Режим доступа: <http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2005/3036.rar>

9. Контролирующие материалы для аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студента составлены экзаменационные билеты, охватывающие все темы дисциплины, содержат 2 теоретических вопроса и одно практическое задание. Перечень экзаменационных вопросов по дисциплине приведен ниже.

- 1 Бары при ресторане, их классификация и организация работы
- 2 Буфеты и сервизные. Оснащение, организация работы
- 3 Виды сервировки столов
- 4 Встреча потребителей и размещение их за столами. Прием заказа и его выполнение
- 5 Интерьер ресторана
- 6 Классификация вино-водочных изделий
- 7 Классы ресторанов, их характеристика и специализация
- 8 Маркетинг и направления его исследования в ресторанном бизнесе
- 9 Меню и его виды
- 10 Оборудование залов
- 11 Обслуживание потребителей по типу "Шведский стол"
- 12 Обслуживание потребителей по типу сырной тележки
- 13 Обслуживание праздничных вечеров (Новый год, юбилей)
- 14 Общие требования к обслуживающему персоналу
- 15 Планирование организации работы в ресторанах при производстве кули-нарной продукции
- 16 Подача без- и алкогольных напитков
- 17 Подача вторых блюд
- 18 Подача холодных и горячих закусок и супов
- 19 Подача сладких напитков
- 20 Подготовка вин и подача
- 21 Подготовка обслуживающего персонала к обслуживанию потребителей
- 22 Подготовка помещений для потребителей
- 23 Показатели обслуживания потребителей
- 24 Получение и подача буфетной продукции
- 25 Прейскурант. Винная карта
- 26 Прогрессивное оборудование, используемое в ресторанах за рубежом
- 27 Процедуры обслуживания потребителей в ресторане
- 28 Разделение и кооперация труда обслуживающего персонала
- 29 Разработка концепции ресторана
- 30 Расчет потребителей по окончанию обслуживания
- 31 Реклама и ее роль в деятельности ресторанов и баров
- 32 Свет и цвет в ресторане
- 33 Светомузыкальное оформление ресторана
- 34 Современные требования, предъявляемые к организации производства ку-линарной продукции в ресторанах
- 35 Сомелье, его обязанности и функции
- 36 Состав помещений ресторана
- 37 Столовое белье, характеристика и назначение
- 38 Столовые приборы, их характеристика и назначение
- 39 Тенденции и закономерности развития международной и отечественной ресторации
- 40 Уборка и замена использованной посуды
- 41 Факторы, влияющие на условия труда обслуживающего персонала
- 42 Функции и принципы организации ресторанного рынка
- 43 Характеристика баров
- 44 Характеристика металлической посуды, ее назначение
- 45 Характеристика металлической посуды, используемой в ресторанах
- 46 Характеристика стеклянной посуды, ее характеристика и использование

- 47 Характеристика стеклянной посуды, используемой в ресторанах
- 48 Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды, используемой в ресторанах
- 49 Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды. Ее классификация и назначение
- 50 Ценовая стратегия при разработке меню и прейскуранта
Перечень практических заданий приведен ниже.
1. Практическое задание
" Представить фрагмент-схему сервировки банкета-фуршета
2. Практическое задание
" Рассчитать потребность в столовой фарфоровой посуде для ресторана на 130 мест.
" Определить ее назначение.
3. Практическое задание
" Рассчитать потребность в мебели для ресторана высшего класса на 100 мест.
" Дать краткую характеристику торговой мебели.
4. Практическое задание
" Рассчитать потребность в металлической посуде для ресторана класса "Люкс" на 90 мест.
" Указать ее назначение.
5. Практическое задание
" Рассчитать потребность в столовых приборах для ресторана на 80 мест.
" Указать их назначение.
6. Практическое задание
" Рассчитать потребность в столовом белье для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Количество участников банкета 28 человек.
" Охарактеризовать столовое белье каждого вида.
7. Практическое задание
" Рассчитать потребность в стеклянной посуде для подачи алкогольных и безалкогольных напитков для коктейль-холла на 25 мест.
" Указать их назначение
8. Практическое задание
" Представить схему индивидуальной сервировки стола, если потребитель заказал на обед:
Ассорти рыбное;
Щи суточные;
Лангет с картофелем во фритюре;
Компот из консервированных фруктов;
Хлеб.
" Предложить порядок и правила подачи блюд.
9. Практическое задание
" Подобрать вина потребителю, если он заказал:
Рулет из кур;
Огурцы малосолены;
Бутерброд с икрой;
Судак отварной с соусом польским;
Фрукты (груши) свежие.
" Подобрать посуду, в которой подается тот или иной алкогольный напиток.
10. Практическое задание
" Предложить схему индивидуальной сервировки стола, если потребитель заказал на ужин:
Мясо заливное с соусом-хрен;
Рыба, жареная на вертеле с овощами;
Ростбиф с гарниром и соусом "тартар";
Желе фруктовое;

- Кофе по-восточному.
- " Представить порядок и технику подачи блюд и напитков.
11. Практическое задание
- " Рассчитать потребность в мебели для ресторана класса "люкс" на 120 мест.
- " Дать краткую характеристику подобранной мебели.
12. Практическое задание
- " Представить схему индивидуальной сервировки стола, если на завтрак в рес-торане посетитель заказал:
- Омлет фаршированный;
 - Кофе с молоком;
 - Булочку с маслом сливочным;
 - Хлеб.
- " Предложить порядок и правила подачи блюд.

13. Практическое задание

- " Рассчитать и подобрать столовую посуду и приборы для банкет-чая на 18 человек.

Меню:

Салат фруктовый.

Свежие фрукты ассорти: груши, цитрусовые, сливы, виноград.

Суфле с абрикосовым соусом.

Самбук яблочный.

Пирог домашний с клюквенным повидлом.

Пирожное-птифуры.

Чай с лимоном.

Чай с медом.

Ликер вишневый

Шампанское полусладкое

14. Практическое задание

- " Рассчитать и подобрать столовую посуду, для банкета за столом с полным обслуживанием официантами на 30 человек.

Меню:

Канапэ с икрой и маслом сливочным.

Осетрина копченая со свежими овощами.

Телятина отварная с соусом майонезом.

Салат из крабов.

Салат-коктейль овощной.

Жульен из дичи.

рыба запеченная по-московски.

Шашлык со свежими овощами.

Арбуз.

Чай с ликером.