

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 2021.03.11 11:37
Уникальный программный ключ:
b261c06f25acbb0d1e6de5fc04abdfed0091d138

Министерство науки и высшего образования РФ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Организация сетевого ресторанного сервиса
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 19.03.04 Технология продукции и
организация общественного питания
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Технология и организация
ресторанного сервиса


факультет Технологический,
наименование факультета, где ведется дисциплина

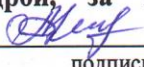
кафедра Технология пищевых производств, общественного питания и
товароведения.
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Форма обучения очная, очно-заочн., заочная, курс 4,5,4 семестр (ы) 8,9,8.
очная, очно-заочная, заочная


г. Махачкала 2021

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки Технология и организация ресторанного сервиса


Разработчик  Демирова А.Ф., д.т.н., профессор
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
« 10 » 09 20 21 г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль) _____
 Демирова А.Ф., д.т.н., профессор
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
« 14 » 09 20 21 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ТППОПиТ от 14.09.2021 года, протокол № 1.

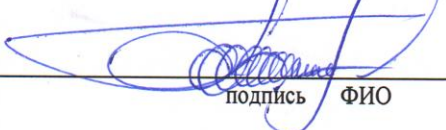
Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю) _____
 Демирова А.Ф., д.т.н., профессор
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
« 14 » 09 20 21 г.

Программа одобрена на заседании Методической комиссии направления технологического факультета от 13.09.2021 года, протокол № 1.

Председатель Методической комиссии технологического факультета _____
 Ибрагимова Л.Р., к.т.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
« 13 » 09 20 21 г.

Декан факультета _____
 Абдулхаликов З.А.
подпись ФИО

Начальник УО _____
 Магомаева Э.В.
подпись ФИО

И.о. проректора по учебной работе _____
 Баламирзоев Н.Л.
подпись ФИО

1. Цели и задачи освоения дисциплины.

Целью преподавания дисциплины «Организация сетевого ресторанного сервиса» является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области организации ресторанного бизнеса, обеспечивающих высокий уровень инфраструктуры обслуживания потребителей.

Для достижения поставленных целей необходимо решить следующие задачи:

- 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 дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина « **Организация сетевого ресторанного сервиса**» к обязательной части дисциплин учебного плана подготовки бакалавров направления 19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания профиля подготовки Технология и организация ресторанного сервиса.

Она имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с другими частям ОПОП.

Изучение дисциплины базируется на знаниях дисциплин предшествующих циклов ОПОП, таких как история отрасли, этическая и психологическая культура на предприятиях питания, здоровье, сбережение и экологическая безопасность на предприятиях индустрии питания, контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях питания, органическая химия с основами биохимии, основы психологии и практика инклюзивного взаимодействия, физическая и коллоидная химия, товароведение продовольственных товаров, микробиология.

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин ОПОП: «Инжиниринг в ресторанном сервисе», «Охрана и гигиена труда на предприятиях питания»,».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины « **Организация сетевого ресторанного сервиса**» студент должен овладеть следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК-4.	Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания	ПК-4.1. Устанавливает и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания

4. Объемы содержание дисциплины (модуля)

Форма обучения	очная	очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	2/72	2/72	2/72
Лекции, час	16	8	4
Практические занятия, час	16	8	4
Лабораторные занятия, час	-	-	-
Самостоятельная работа, час	40	56	60
Курсовой проект (работа), РГР, семестр	-	-	-
Зачет (при заочной форме 4 часа отводится на контроль)	+	+	+ 4 часа на контроль
Часы на экзамен (при очной, очно-заочной формах 1 ЗЕТ – 36 часов, при заочной форме– 9 часов)	-	-	-
	8	9	8

4.1.Содержание дисциплины (модуля)

№ п/ п	Раздел* дисциплины, тема лекции и вопросы	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)											
		очная				очно - заочная				заочная			
		Лк	Пз	Лб	СР	Лк	Пз	Лб	СР	Лк	Пз	Лб	СР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	РАЗДЕЛ 1. Характеристика и организация работы ресторана Лекция 1. Тема: Концепция и профиль ресторана 1. Классификация предприятий общественного питания. 2. Полносервисные рестораны, их характеристика. 3. Концепция ресторанного сервиса	2	2	-	5	2	1	-	7	1		-	8
2.	Лекция 2. Тема: Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане 1.Формирование и оформление меню ресторана. 2.Организация производственно-технологического процесса в ресторане 3.Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов, посуда, мебель	2	2	-	5		1	-	7	-	1	-	8

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
3.	<p>Лекция 3. Тема: Трудовой коллектив ресторана и его структура</p> <p>1.Организационная структура ресторана. 2.Организация подбора персонала. 3.Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса 4. Подготовка ресторана к приему посетителей.</p>	2	2	-	5		1		7	1		-	8
4.	<p>Раздел 2 Обслуживание в ресторанах</p> <p>Лекция 4 . Тема: Основные типы и формы ресторанного обслуживания</p> <p>1.Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного 2. Основные виды специального обслуживания 3. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчандайзинг</p>	2	2	-	5	2	1	-	7		1	-	8
5.	<p>Лекция 5 Тема: Профессиональная этика работника ресторана</p> <p>1.Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». 2.Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. 3.Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. 4.Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.</p>	2	2	-	5		1		7	1		-	8

6.	Лекция 6. Тема: Маркетинговая политика ресторана 1.Маркетинг ресторана, его основные функции. 2.Маркетинговая среда ресторана. 3.Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия.	2	2	-	5		1	-	7		1	-	8
7.	Лекция 7. Тема: Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. 1.Атмосфера и дизайн ресторана 2.Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. 3.Продвижение ресторанных услуг. Презентация ресторана.	2	2	-	5	2	1		7	1			8
8.	Лекция 8. Тема: Бизнес-план открытия ресторана 1.План работ по открытию ресторана. 2.Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана. 3.Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план. 4.Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	2	2	-	5	2	1	-	7		1	-	4
Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)		Входная контрольная работа 1 аттестация 1-4 лекц. 2 аттестация 5-7 лекц.			Входная контрольная работа Контрольные работы			Входная контрольная работа Контрольные работы					
Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		Экзамен (8 семестр)			Экзамен (9 семестр)			Экзамен (9семестр)					
Итого		16	16	-	40	8	8	-	56	4	4	-	60

4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очная	Очно-заочная	Заочная	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Лекция № 1	Концепция и профиль ресторана	2			1, 2, 3, 4
2.	Лекция 2	Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане	2	2	1	1, 2, 3, 4
3.	Лекция 3	Трудовой коллектив ресторана и его структура	2			1, 2, 3, 4
4.	Лекция 4	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	2	2	1	1, 2, 3, 4
5.	Лекция 5	Профессиональная этика работника ресторана	2			1, 2, 3, 4
	Лекция 6	Маркетинговая политика ресторана	2	2	1	1, 2, 3, 4
	Лекция 7	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.	2			1, 2, 3, 4
	Лекция 8	Бизнес-план открытия ресторана	2	2	1	1, 2, 3, 4
	ИТОГО		16	8	4	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очная	Очно-заочная	Заочная		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Концепция и профиль ресторана	5	7	8	1,2,3,4	Реферат, доклад, контр. раб. № 1.
2.	Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане	5	7	8	1,2,3,4	Коллоквиум, контр. раб. № 1
3	Трудовой коллектив ресторана и его структура	5	7	8	1,2,3	контр.раб. № 2.
4	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	5	7	8	1,2,3	Реферат, контр. раб. 2
5	Профессиональная этика работника ресторана	5	7	8	1,2,3,4,8	контр. раб. № 3.
6	Маркетинговая политика ресторана	5	7	7	1,2,3,4	контр. раб. № 3.
7	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.	5	7	7	1,2,3,4	контр. раб. № 2.
8	Бизнес-план открытия ресторана	5	7	6	1,2,3,4,	Реферат, доклад
	Итого:	40	56	60		

5. Образовательные технологии

Рабочая программа дисциплины «Организация сетевого ресторанного сервиса» предусматривает возможность обучения в рамках традиционной потоочно-групповой системы обучения.

С целью повышения эффективности изучения дисциплины в учебном процессе предусмотрены инновационные подходы, методы и формы обучения, приведенные в таблице.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов приведены в фонде оценочных средств (приложение к рабочей программе)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)

№ п/п	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Количество изданий	
			в библиотеке	на кафедре
1	2	3	6	7
Основная				
1	Лк, пз, лб	Организация ресторанного бизнеса : учебное пособие / Ю. В. Жилкова, З. В. Макаренко, Л. А. Насырова, В. И. Шариков. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0026-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/40873.html (дата обращения: 09.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей	
2	Лк, пз, лб	Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/85164.html (дата обращения: 09.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей	
Дополнительная				
3	Лк, пз, лб	Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-	URL: https://www.iprbookshop.ru/81705.html (дата обращения: 09.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей	

1	2	3	6	7
Основная				
		ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].		
4		Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 206 с. — ISBN 978-5-7782-1767-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/44975.html (дата обращения: 09.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей	

Периодические издания

Питание и общество

Вопросы питания

Пищевая промышленность

Хранение и переработка сельхозсырья

Программное и коммуникационное обеспечение

Операционные системы Windows,

ия России, стран СНГ и зарубежных стран, каталог сайтов предприятий, бизнес-справочники организаций, официальные сайты фирм-изготовителей оборудования предприятий питания, 1С: предприятие «Комплексная автоматизация предприятий» food@rarus.ru, городская информационная система ГУП ИВЦ Мособщепита «Школьное питание», автоматизация ресторанного бизнеса R-Keeper-7, 1С-Рарус: управление школьным питанием, ИНИНГ-Хлебосол, OBORUD.INFO, MyDIET.ru, Правотека.ru, «Посуда, инвентарь для всех типов предприятий общественного питания», программный продукт «Общепит 8», «Система расчетов для общественного питания», www.probiznes.ru, информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам», электронные версии учебников, пособий, тестов, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы, предусмотренных вузовской рабочей программой, находящихся в свободном доступе для студентов.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение включает в себя:

1. Библиотечный фонд (учебная, учебно-методическая, справочная литература);
2. Компьютеризированные рабочие места для обучаемых с доступом в сеть Интернет: ScienceDiet_Vser_Guide_RUS.pdf; elsevierrostovscopus 2011.ppt; Sciverse_Scopus_Vser_Guide_RUS.pdf.
3. Технические средства обучения:
 - мультимедийное оборудование;
 - фотоальбомы;
 - наборы плакатов;
 - телевизор с приставкой;
 - видеофильмы;

- компьютерная программа для выполнения курсовой работы.

4. На технологическом факультете ДГТУ имеется специализированная лаборатория, укомплектованная мебелью, специальным оборудованием и стандартными измерительными приборами:

- рефрактометр ИРФ/454 Б2М;
- сушильный шкаф;
- микроскоп;
- фотоэлектроколориметр;
- пенетрометр;
- рН-метр универсальный;
- аппарат Сокслета;
- микроволновая печь LG;
- перемешивающее устройство ПЭ-6410;
- водяные бани;
- встряхиватель WU-4;
- холодильник «POZIS»;
- центрифуга настольная ЦЛ/1/3;
- аквадисциллятор ДЭ-4-02 (з.сз-пб);
- электрошкаф сушильный вакуумный ШСВ-65;
- плита электрическая Электра 1001;
- термостат «ELEKTROTECHNIKA»;
- штативы, посуда химическая, лабораторный инвентарь, эксикаторы;
- весы технические;
- весы аналитические;
- наборы ареометров для молока с АРТ термометром;
- набор ареометров общего назначения АОН-1;
- набор термометров.

Учебно-лабораторное оборудование

Весы KERN лабораторные, производственные шкафы, посуда и инвентарь предприятий общественного питания, картофелечистка PL/4, овощерезка SL30 с комплектом ножей, кухонный процессор (куттер/овощерезка) R 301 Ultra, кухонная машина «Термомикс», плиты электрические 35E/6/0, мясорубка T112-FT1126 (38D), планетарный миксер 5KSM150DSEWH, слайсерES220d, комбайн BRAUN, фритюрница FR 1835, тестомесильная машина 12/S, печь конвекционная UFEXV/TE-5. пароконвектоматы ATESY и kuppertsbush, мармиты UMr/George TP-1, BD35E/6/0, морозильная камера «Атлант» MM 184-80, холодильный шкаф STINOL 242Q.002, посудомоечная машина ПММ Ф1, вертикальная холодильная витрина GLOBAL-4, кофемашина SIEMENS.

Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.

2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене

9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20___/20___ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1.;
2.;
3.;
4.;
5.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ от _____ года, протокол № _____.

Заведующий кафедрой _____ Демирова А.Ф., д.т.н., доцент _____
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Согласовано:

Декан (директор) _____ Абдулхаликов З.А., к.т.н. _____
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета _____ Ибрагимова Л.Р., к.т.н., доцент _____
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация сетевого ресторанного сервиса»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки бакалавриата
/магистратуры/специальность

19.03.04 «Технология продукции и организации
общественного питания»

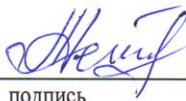
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Технология и организация ресторанного сервиса

(наименование)

Разработчик



подпись

Демирова А.Ф., д.т.н., профессор

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры
«14» 09 2021 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



подпись

Демирова А.Ф., д.т.н., доцент

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «**Организация сетевого ресторанного сервиса**» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания», профиль – Технология и организация ресторанного сервиса.

Рабочей программой дисциплины «**Организация сетевого ресторанного сервиса**» предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) ПК-4 – Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
1	2	3	4
<p>ПК-4 Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания</p>	<p>ПК-4.1. Устанавливает и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания</p>	<p>- знает, как устанавливать и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p> <p>- способен устанавливать и определяет приоритеты в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p> <p>- владеет способами установления и определения приоритетов в области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания;</p>	<p>Тема 2 -Формирование и оформление меню и технологический процесс в ресторане</p> <p>Тема 3- Трудовой коллектив ресторана и его структура</p> <p>Тема 4-Основные типы и формы ресторанного обслуживания</p> <p>Тема 5 -Маркетинговая политика ресторана</p> <p>Тема 7- Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.</p> <p>Тема 8- Бизнес-план открытия ресторана</p>

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Организация сетевого ресторанного сервиса» определяется на следующих этапах:

1. Этап текущих аттестаций
2. Этап промежуточных аттестаций

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции				
		Этап текущих аттестаций				Этап промежуточной аттестации
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя	18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
ПК-4 Способен устанавливать и определять приоритеты области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания	ПК-4.1. Устанавливает и определяет приоритеты области планирования и управления производственным процессом и обслуживанием на предприятиях общественного питания	Контр. работа текущей аттестации №1	Контр. работа текущей аттестации №2	Контр. работа текущей аттестации №3	отчет	Контрольные вопросы для зачёта

СРС – самостоятельная работа студентов;

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Организация сетевого ресторанного сервиса» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
1	2	3
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков

1	2	3
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобалльная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобалльная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

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

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №1

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Полносервисные рестораны, их характеристика.
3. Концепция ресторанного сервиса
4. Формирование и оформление меню ресторана.
5. Организация производственно-технологического процесса в ресторане
6. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов, посуда, мебель
7. Организационная структура ресторана.
8. Организация подбора персонала.
9. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса
10. Подготовка ресторана к приему посетителей.

Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №2

1. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
2. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного
3. Основные виды специального обслуживания
3. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.
4. Тематические мероприятия.
5. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчандайзинг
6. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
7. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
8. Культура общения работника ресторана с гостями.
9. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
10. Управление конфликтами в ресторане.
11. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса.
12. Профессиональная этика работника ресторана.

13. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Перечень вопросов к текущей аттестационной контрольной работе №3

1. Маркетинг ресторана, его основные функции.
2. Маркетинговая среда ресторана.
3. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
4. Маркетинговая стратегия.
5. Атмосфера и дизайн ресторана
6. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
7. Имидж ресторана. Сайт ресторана.
8. Организация рекламы и публик рилейшнз в ресторанном сервисе.
9. Продвижение ресторанных услуг.
10. Презентация ресторана.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

Список вопросов к зачету

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Полносервисные рестораны, их характеристика.
3. Концепция ресторанного сервиса
4. Формирование и оформление меню ресторана.
5. Организация производственно-технологического процесса в ресторане
6. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов, посуда, мебель
7. Организационная структура ресторана.
8. Организация подбора персонала.
9. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса
10. Подготовка ресторана к приему посетителей.
11. Основные типы и формы ресторанного обслуживания
12. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного

13. Основные виды специального обслуживания
14. Тематические мероприятия.
15. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчандайзинг
16. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
17. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
18. Культура общения работника ресторана с гостями.
19. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
20. Управление конфликтами в ресторане.
21. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса.
22. Профессиональная этика работника ресторана.
23. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
24. Маркетинг ресторана, его основные функции.
25. Маркетинговая среда ресторана.
26. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
27. Маркетинговая стратегия.
28. Атмосфера и дизайн ресторана
29. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
30. Имидж ресторана. Сайт ресторана.
31. Организация рекламы и публик рилейшнз в ресторанном сервисе.
32. Продвижение ресторанных услуг.
33. Презентация ресторана.
34. План работ по открытию ресторана.
35. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана.
36. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план.
37. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно

т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.