

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин
«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева
«19» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Составитель	Джумагалиева Г.Р., канд.психол.н., доцент кафедры ППСИ
Согласовано с работодателями:	Юлдашев Р.К., шеф-повар ООО Терракота Корнейченко Н.В., заведующая отделением сервисных технологий и дизайн ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»
Направление подготовки	19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль) ОПОП	«Технология производства продукции индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса»
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	Очная/заочная
Год приема	2025
Курс	2 (по очной форме)/3 (по заочной форме)
Семестр(ы)	3 (по очной форме)/5 (по заочной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Ресторанное дело в гостиничных комплексах» являются приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного питания.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Ресторанное дело в гостиничных комплексах»:

- знать основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания,
- знать классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним,
- знать методы, формы, средства обслуживания,
- знать виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья,
- знать правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей,
- знать характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания,
- знать особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов, порядок предоставления различных услуг, прогрессивные технологии обслуживания,
- знать организацию обслуживания иностранных туристов и особенности их питания.
- уметь работать с документацией торговой группы помещений предприятия общественного питания
- уметь составить договор на предоставление услуги питания туристам в ресторане.
- уметь представлять в дирекцию предприятия питания информацию о предполагаемой загрузке ресторана группами иностранных туристов.
- уметь организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания.
- уметь отслеживать изменения потребительских предпочтений с целью обеспечения определенного уровня обслуживания.
- участвовать в разработке стандартов предприятия.
- владеть методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятий питания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Ресторанное дело в гостиничных комплексах» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) (Б1.В.Д.01.02) программы подготовки бакалавров очного отделения по направлению **19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания.** Профиль **«Технология производства продукции индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса».**

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Введение в профессию»*
- *«Введение в информационные технологии»*

Знания:

- Принципов организации пространства, эргономика, планировка помещений, зонирование, освещение, цветовые решения в интерьере;
- влияния дизайна на восприятие и настроение посетителей;
- роли визуальных элементов в создании имиджа заведения;
- основ кулинарии, технологии приготовления блюд, правила сервировки стола, декорирования блюд;

Умения:

- Создавать дизайн-проекты для заведений общественного питания, разрабатывать

концепции оформления интерьеров и экстерьеров;

- Критически оценивать дизайн помещений, сервировку столов, оформление блюд;
- Анализировать информацию о потребностях клиентов, тенденциях в дизайне и культуре питания;
- Эффективно представлять свои дизайн-проекты и концепции;

Навыки:

- Пользование графическими редакторами;
- Работа с дизайн-программами;
- Находить креативные решения для решения эстетических и функциональных задач.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах;
- Проектирование предприятий общественного питания.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

в) профессиональных (ПК):

ПК-1 - Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания;

ПК-3 - Способен управлять процессами обслуживания потребителей предприятий питания.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-1	ПК-1.1 Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами ПК-1.2 Управляет материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания ПК-1.3 Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Знание принципов стратегического и оперативного планирования: включая постановку целей, разработку планов, бюджетирование, анализ рисков и оценку эффективности. Знание методов управления проектами: включая определение задач, распределение	Умение ставить цели и задачи: формулировать SMART-цели, разбивать крупные задачи на подзадачи. Умение разрабатывать планы и программы работы: составлять графики, распределять ресурсы (время, персонал, бюджет). Умение определять приоритеты	Владение методами анализа эффективности деятельности: SWOT-анализ, анализ рентабельности, анализ продаж. Владение навыками делегирования полномочий: распределение задач между сотрудниками, контроль выполнения.

		<p>е ресурсов, контроль сроков и бюджета. Знание организационной структуры предприятий питания: функции различных департаментов (служб, отделов), взаимосвязи между ними. Знание методов анализа данных и показателей эффективности: для оценки выполнения планов и принятия решений. Знание законодательства и нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий питания: в части планирования и управления. Знание современных методов управления персоналом: для эффективного управления командами в</p>	<p>задач: в соответствии с стратегическими целями и сроками. Умение организовывать и координировать работу департаментов (служб, отделов): обеспечивать эффективное взаимодействие между подразделениями. Умение контролировать выполнение планов и корректировать их при необходимости: мониторинг, анализ отклонений, принятие решений по устранению проблем.</p>	<p>Владение навыками управления конфликтами и стрессовыми ситуациями: эффективно разрешить проблемные ситуации. Владение навыками принятия решений в условиях неопределенности: способность быстро и эффективно реагировать на изменения.</p>
--	--	--	---	---

		<p>департаментах.</p> <p>Знание принципов управления качеством и безопасности пищевых продуктов: для обеспечения соответствия стандартам и требованиям.</p>		
ПК-3	<p>ПК-3.1 Планирует процессы обслуживания потребителей предприятий питания</p> <p>ПК-3.2 Организует и координирует процессы обслуживания потребителей предприятий питания</p> <p>ПК-3.3 Контролирует работу и оценивает эффективность процессов обслуживания потребителей предприятий питания</p>	<p>Требования к качеству обслуживания.</p> <p>Различные виды обслуживания (банкетное, официантское, самообслуживание и др.), стандарты сервиса, правила этикета.</p> <p>Организацию работы персонала.</p> <p>Понимание целевой аудитории, методы привлечения и удержания клиентов, анализ рынка.</p> <p>Правила и методы контроля качества обслуживания: Способы оценки удовлетворенности клиентов,</p>	<p>Организовывать и контролировать процесс обслуживания:</p> <p>Планировать работу персонала, распределять обязанности, контролировать качество обслуживания.</p> <p>Обслуживать потребителей в соответствии со стандартами сервиса:</p> <p>Принимать заказы, подавать блюда и напитки, рассчитывать клиентов, решать конфликтные ситуации.</p> <p>Работать с кассой и платежными системами:</p> <p>Проводить расчеты с</p>	<p>Методами управления персоналом: Делегирование полномочий, постановка задач, контроль выполнения.</p> <p>Методами анализа данных о продажах и удовлетворенности клиентов: Применение статистических методов анализа, использование программного обеспечения.</p> <p>Технологиями работы с кассой и платежными системами: Быстрое и точное выполнение операций.</p> <p>Навыками</p>

		методы анализа жалоб и отзывов. Оборудование и инвентарь: Назначение и правила эксплуатации оборудования и инвентаря, используемого в процессе обслуживания. Правила техники безопасности и санитарии: Правила личной гигиены, хранения продуктов, предотвращения пищевых отравлений.	клиентами, выдавать чеки, вести кассовую отчетность. Анализировать данные о продажах и удовлетворенности клиентов. Управлять персоналом. Решать конфликтные ситуации с клиентами. Работать с клиентскими базами данных. Применять методы эффективного общения с клиентами. Обеспечивать санитарные нормы и правила безопасности	эффективного общения и работы в команде: Умение работать в стрессовых ситуациях, координация действий персонала. Навыками разрешения конфликтных ситуаций: Умение быстро и эффективно реагировать на претензии клиентов. Презентация продукции и услуг, увеличение среднего чека.
--	--	---	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 4 зачетных единиц (144 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной и заочной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	4	4
Объем дисциплины в академических часах	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	54	6
- занятия лекционного типа, в том числе:	18	2
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для очной формы обучения
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	36	4
	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	90	138
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Дифф.зачет - 3 семестр	Дифф.зачет - 5 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.	4		8					22	34	Устный опрос Практическая работа
Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.	4		8					22	34	Устный опрос Кейс-задача Тест
Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.	4		8					23	35	Устный опрос Практическая работа
Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.	6		12					23	41	Устный опрос Контрольная работа Кейс-задача
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:	18		36					90	144	Дифф.зачет
Итого за весь период	18		36					90	144	Дифф.зачет

для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.						СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]	
	Л		ПЗ		ЛР					КР / КП
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 5.										
Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.	1		1				34	36	Устный опрос Практическая работа	
Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.			1				34	35	Устный опрос Кейс-задача Тест	
Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.	1		1				35	37	Устный опрос Практическая работа	
Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.			1				35	36	Устный опрос Контрольная работа Кейс-задача	
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:	2		4				138	144	Дифф.зачет	
Итого за весь период	2		4				138	144	Дифф.зачет	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		
		<i>ПК-1</i>	<i>ПК-3</i>	общее количество компетенций
Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.	34	+	+	2
Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.	34	+	+	2
Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.	35	+	+	2
Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.	41	+	+	2
Контроль промежуточной аттестации	-			
Консультация	-			
<i>Итого</i>	144			

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.

Типы ресторанов в гостиничных комплексах (от формальных до неформальных, специализированных и т.д.). Выбор концепции ресторана в зависимости от целевой аудитории гостиницы и ее класса.

Организационная структура ресторанного подразделения гостиницы. Роли и обязанности персонала (шеф-повар, менеджеры, официанты, бармены, и т.д.). Взаимодействие с другими отделами гостиницы (службой бронирования, службой приема и размещения, службой обслуживания номеров).

Планирование и контроль деятельности ресторана. Бюджетирование, анализ финансовых показателей, управление затратами. Системы управления запасами продуктов и напитков (FIFO, LIFO).

Маркетинг и продвижение услуг ресторана: разработка меню, ценообразование, рекламные кампании, работа с отзывами гостей.

Системы управления бронированием и обслуживанием гостей в ресторане (в том числе онлайн-бронирование).

Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.

Стандарты обслуживания гостей в гостиничных ресторанах: этика обслуживания, правила этикета, профессиональное общение с гостями, обработка жалоб.

Технология обслуживания гостей: прием заказов, сервировка столов, подача блюд и напитков, расчет с гостями. Различные стили обслуживания (французский, американский, английский и т.д.).

Управление качеством обслуживания: мониторинг качества, система обратной связи с гостями, повышение квалификации персонала.

Создание атмосферы и комфорта в ресторане: дизайн интерьера, музыкальное сопровождение, освещение.

Работа с особыми категориями гостей (люди с ограниченными возможностями, аллергики и т.д.).

Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.

Разработка меню: анализ рынка, определение целевой аудитории, баланс меню, сезонность, учет пищевых предпочтений и диетических ограничений.

Технология приготовления блюд: рецептуры, стандарты качества, техника безопасности на кухне, санитарные нормы.

Управление производственным процессом на кухне: планирование заказов, контроль качества продуктов, управление персоналом кухни (повара, кухонные работники), оптимизация рабочих процессов.

Контроль за затратами на продукты и сырье. Инвентаризация.

Разработка и внедрение новых блюд. Тренды в ресторанной индустрии.

Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.

Анализ себестоимости блюд и напитков. Методы калькуляции.

Ценообразование: методы определения цен, стратегии ценообразования.

Управление прибыльностью ресторана: анализ финансовых показателей, повышение эффективности работы.

Система учета затрат и доходов. Бухгалтерский учет в ресторанном бизнесе.

Показатели эффективности работы ресторана (средний чек, оборот, рентабельность и т.д.). Анализ и прогнозирование.

Налогообложение ресторанного бизнеса.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Эстетика в общественном питании**» составляет 90 часов.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Психология цвета и формы в дизайне ресторанов: Влияние цветовых сочетаний, освещения, текстур и форм	22	письменное домашнее задание

<p>на восприятие пищи и настроение посетителей. Изучение цветовых психотипов и их соответствия концепции заведения.</p> <p>Этнографический дизайн в общественном питании: Использование национальных стилей и мотивов в оформлении интерьеров. Аутентичность и её влияние на восприятие.</p> <p>Звуковой дизайн в ресторанах: Роль музыки, шумоизоляции и звукового фона в создании комфортной атмосферы. Влияние громкости и жанра музыки на аппетит и общение.</p> <p>Ароматизация пространства: Использование ароматов для создания определенного настроения и повышения аппетита. Подбор ароматов в зависимости от концепции заведения.</p> <p>Технологии создания комфортного микроклимата: Влияние температуры, влажности и вентиляции на комфорт посетителей</p>		
<p>Молекулярная гастрономия и эстетика: Применение научных принципов для создания новых текстур, форм и вкусовых ощущений. Эстетика молекулярных блюд.</p> <p>Фотография еды и её роль в продвижении: Правила построения композиции, использование света и цвета при съемке блюд для меню и социальных сетей.</p> <p>Техники оформления блюд: Классические и современные методы декорирования, использование съедобных украшений. Различные стили оформления (минимализм, авангард и т.д.).</p> <p>Эстетика сервировки стола: Выбор посуды, столовых приборов, скатертей и текстиля. Правила этикета и их эстетическое значение.</p> <p>Влияние размера порций и формы посуды на восприятие блюда: Психологические аспекты порционирования и подачи.</p>	22	письменное домашнее задание
<p>Визуальный брендинг в общественном питании: Создание логотипа, фирменного стиля и визуальной концепции.</p> <p>Нейминг и его влияние на восприятие: Выбор названия заведения, его соответствие концепции и целевой аудитории.</p> <p>Роль упаковки в создании эстетического впечатления: Дизайн упаковки для еды на вынос, её влияние на восприятие бренда.</p> <p>Эстетика в рекламе и продвижении ресторанов: Использование визуальных образов, цвета и стиля в рекламных кампаниях.</p> <p>Анализ кейсов успешных ресторанов с точки зрения эстетики: Изучение опыта ведущих заведений в области дизайна, сервировки и маркетинга.</p>	23	письменное домашнее задание
<p>Эстетика устойчивого развития в общественном питании: Использование экологически чистых материалов, локальных продуктов и уменьшение пищевых отходов.</p> <p>Инклюзивный дизайн в ресторанной сфере: Создание</p>	23	письменное домашнее задание

комфортной среды для людей с ограниченными возможностями. Этические вопросы в представлении пищи: Прозрачность происхождения продуктов, этичное отношение к животным и окружающей среде.		
---	--	--

для заочной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
<p>Психология цвета и формы в дизайне ресторанов: Влияние цветовых сочетаний, освещения, текстур и форм на восприятие пищи и настроение посетителей. Изучение цветовых психотипов и их соответствия концепции заведения.</p> <p>Этнографический дизайн в общественном питании: Использование национальных стилей и мотивов в оформлении интерьеров. Аутентичность и её влияние на восприятие.</p> <p>Звуковой дизайн в ресторанах: Роль музыки, шумоизоляции и звукового фона в создании комфортной атмосферы. Влияние громкости и жанра музыки на аппетит и общение.</p> <p>Ароматизация пространства: Использование ароматов для создания определенного настроения и повышения аппетита. Подбор ароматов в зависимости от концепции заведения.</p> <p>Технологии создания комфортного микроклимата: Влияние температуры, влажности и вентиляции на комфорт посетителей</p>	34	письменное домашнее задание
<p>Молекулярная гастрономия и эстетика: Применение научных принципов для создания новых текстур, форм и вкусовых ощущений. Эстетика молекулярных блюд.</p> <p>Фотография еды и её роль в продвижении: Правила построения композиции, использование света и цвета при съемке блюд для меню и социальных сетей.</p> <p>Техники оформления блюд: Классические и современные методы декорирования, использование съедобных украшений. Различные стили оформления (минимализм, авангард и т.д.).</p> <p>Эстетика сервировки стола: Выбор посуды, столовых приборов, скатертей и текстиля. Правила этикета и их эстетическое значение.</p> <p>Влияние размера порций и формы посуды на восприятие блюда: Психологические аспекты порционирования и подачи.</p>	34	письменное домашнее задание
<p>Визуальный брендинг в общественном питании: Создание логотипа, фирменного стиля и визуальной концепции.</p> <p>Нейминг и его влияние на восприятие: Выбор названия заведения, его соответствие концепции и целевой аудитории.</p> <p>Роль упаковки в создании эстетического впечатления: Дизайн упаковки для еды на вынос, её влияние на</p>	35	письменное домашнее задание

восприятие бренда. Эстетика в рекламе и продвижении ресторанов: Использование визуальных образов, цвета и стиля в рекламных кампаниях. Анализ кейсов успешных ресторанов с точки зрения эстетики: Изучение опыта ведущих заведений в области дизайна, сервировки и маркетинга.		
Эстетика устойчивого развития в общественном питании: Использование экологически чистых материалов, локальных продуктов и уменьшение пищевых отходов. Инклюзивный дизайн в ресторанной сфере: Создание комфортной среды для людей с ограниченными возможностями. Этические вопросы в представлении пищи: Прозрачность происхождения продуктов, этичное отношение к животным и окружающей среде.	35	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

Подготовка к зачету

Зачет - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено. Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования, зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.	<i>Обзорная лекция</i>	Устный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.	<i>Лекция-дискуссия</i>	Устный опрос Кейс-задача Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.	<i>Лекция-дискуссия</i>	Устный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.	<i>Лекция-дискуссия</i>	Устный опрос Контрольная работа Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды [*LMS Moodle «Электронное образование»*] или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</u> http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Ресторанное дело в гостиничных комплексах» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-4	ПК-1, ПК-3	Устный опрос
2.	Темы 1,3	ПК-1, ПК-3	Практическая работа
3.	Тема 4	ПК-1, ПК-3	Контрольная работа
4.	Тема 2	ПК-1, ПК-3	Тест
5.	Темы 2,4	ПК-1, ПК-3	Кейс-задача

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
------------------	---------------------

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тема 1. Организация и управление ресторанным бизнесом в гостиничном комплексе.

Вопросы для обсуждения

1. Типы ресторанов в гостиничных комплексах. Выбор концепции ресторана в зависимости от целевой аудитории гостиницы и ее класса.
2. Организационная структура ресторанного подразделения гостиницы. Роли и обязанности персонала (шеф-повар, менеджеры, официанты, бармены, и т.д.). Взаимодействие с другими отделами гостиницы (службой бронирования, службой приема и размещения, службой обслуживания номеров).
3. Планирование и контроль деятельности ресторана. Бюджетирование, анализ финансовых показателей, управление затратами. Системы управления запасами продуктов и напитков (FIFO, LIFO).
4. Маркетинг и продвижение услуг ресторана: разработка меню, ценообразование, рекламные кампании, работа с отзывами гостей.
5. Системы управления бронированием и обслуживанием гостей в ресторане (в том числе онлайн-бронирование).

Практическая работа:

1. Выбор объекта анализа: Выберите конкретный гостиничный комплекс (можно использовать реальный или вымышленный, но с реалистичными параметрами) с работающим ресторанным бизнесом. Определите тип гостиницы (люкс, бизнес-класс, эконом) и целевую аудиторию.
2. Анализ меню: Проанализируйте меню ресторана (если используется реальный объект, найдите меню онлайн или воспользуйтесь информацией из открытых источников). Оцените:
 - Разнообразие блюд и напитков.
 - Цену и соотношение цена/качество.
 - Учёт специфики целевой аудитории в меню.
 - Сезонность меню (если присутствует).
 - Наличие вегетарианских, диетических и других специализированных меню.
3. Анализ финансовых показателей (если данные доступны): Оцените финансовое состояние ресторана на основе доступной информации (выручка, себестоимость, прибыль, рентабельность). Если данные недоступны, разработайте примерный финансовый план на основе анализа цен, себестоимости продуктов и предполагаемого количества гостей.

4. Анализ системы обслуживания: Оцените систему обслуживания гостей, включая скорость обслуживания, качество обслуживания персонала, наличие системы бронирования столиков и обратной связи.

5. Предложите рекомендации по улучшению работы ресторана: На основе проведенного анализа предложите конкретные рекомендации по улучшению работы ресторана, например: изменение меню, оптимизация ценовой политики, повышение эффективности работы персонала, внедрение новых технологий обслуживания.

Тема 2. Сервис и стандарты обслуживания в ресторанах гостиниц.

Вопросы для обсуждения

1. Стандарты обслуживания гостей в гостиничных ресторанах: этика обслуживания, правила этикета, профессиональное общение с гостями, обработка жалоб.

2. Технология обслуживания гостей: прием заказов, сервировка столов, подача блюд и напитков, расчет с гостями.

3. Управление качеством обслуживания: мониторинг качества, система обратной связи с гостями, повышение квалификации персонала.

4. Создание атмосферы и комфорта в ресторане: дизайн интерьера, музыкальное сопровождение, освещение.

5. Работа с особыми категориями гостей (люди с ограниченными возможностями, аллергики и т.д.).

Тест:

1. Какой из перечисленных пунктов НЕ является элементом стандарта обслуживания в ресторане гостиницы?

- а) Вежливое обращение с гостями.
- б) Быстрое и качественное обслуживание.
- в) Знание меню и винной карты.
- г) Наличие личного автомобиля у официанта.

2. Что такое "минутное обслуживание"?

- а) Обслуживание гостей в течение одной минуты.
- б) Быстрая подача напитков после заказа.
- в) Немедленное реагирование на просьбы гостей.
- г) Уборка стола после ухода гостя в течение одной минуты.

3. Какая из позиций является важной составляющей стандарта сервировки стола в ресторане гостиницы?

- а) Наличие только белой скатерти.
- б) Расположение приборов строго по порядку, согласно этикету.
- в) Использование только хрустальных бокалов.
- г) Наличие только одного вида салфеток.

4. Что необходимо делать официанту при встрече гостя в ресторане?

- а) Проигнорировать гостя, пока он сам не подойдет к столу.
- б) Приветливо встретить гостя, проводить его к столу и предоставить меню.
- в) Подождать, пока гость сам сядет за стол, и только тогда подойти.
- г) Спросить у гостя, есть ли у него бронь.

5. Как правильно реагировать на жалобу гостя?

- а) Спорить с гостем и доказывать свою правоту.
- б) Проигнорировать жалобу.
- в) Выслушать гостя, извиниться и предложить решение проблемы.
- г) Переадресовать жалобу другому сотруднику.

6. Что такое "стандарты сервировки"?
- а) Правила поведения официанта.
 - б) Правила рассадки гостей за столом.
 - в) Правила подготовки и оформления стола перед обслуживанием гостей.
 - г) Правила уборки помещения после закрытия ресторана.
7. Что означает "французская сервировка"?
- а) Подача всех блюд одновременно.
 - б) Подача блюд по очереди, по мере готовности.
 - в) Подача всех блюд на одной тарелке.
 - г) Подача блюд только по предварительному заказу.
8. Какое значение имеет знание меню и винной карты для официанта?
- а) Не имеет особого значения.
 - б) Позволяет официанту выглядеть профессиональнее.
 - в) Позволяет официанту правильно отвечать на вопросы гостей и давать рекомендации.
 - г) Позволяет официанту быстрее обслуживать гостей.
9. Какой из перечисленных навыков является наиболее важным для официанта в ресторане гостиницы?
- а) Быстрая скорость работы.
 - б) Знание иностранных языков.
 - в) Коммуникабельность и умение работать с людьми.
 - г) Знание всех рецептов блюд.
10. Что является главной целью стандартов обслуживания в ресторане гостиницы?
- а) Увеличение прибыли ресторана.
 - б) Обеспечение высокого уровня комфорта и удовлетворенности гостей.
 - в) Сокращение расходов ресторана.
 - г) Увеличение количества обслуживаемых гостей.

Кейс-задача:

Компания: "Золотой Ключик" – сеть из пяти пятизвездочных отелей, расположенных в разных городах России. Отели славились своим безупречным сервисом и высоким уровнем обслуживания, что привлекало состоятельных клиентов и обеспечивало высокую заполняемость.

Проблема: В последние полгода компания столкнулась с резким снижением рейтингов в онлайн-отзывах (Booking.com, TripAdvisor и др.). Клиенты жалуются на:

Замедленное обслуживание: долгие ожидания официантов, медленная подача блюд и напитков.

Невнимательность персонала: незнание меню, неспособность ответить на вопросы гостей, игнорирование просьб.

Несоответствие стандартов: грязная посуда, несвежие продукты, неряшливая форма персонала.

Отсутствие индивидуального подхода: однообразное обслуживание всех гостей без учета их индивидуальных потребностей и пожеланий.

Проблемы с бронированием и заселением: неточности в информации о доступности номеров, задержки при заселении.

Финансовые показатели: За последние полгода выручка сети упала на 15%, затраты на персонал остались на прежнем уровне. Уровень оттока персонала вырос на 20%.

Вопросы для анализа:

1. Какие основные причины снижения качества сервиса в отелях сети "Золотой Ключик"? Проанализируйте возможные внутренние и внешние факторы (например, изменение состава персонала, проблемы с логистикой, неэффективная система обучения и мотивации сотрудников, изменение рыночной конкуренции).

2. Разработайте план мероприятий по улучшению сервиса и стандартов обслуживания в отелях сети. Укажите конкретные действия, сроки выполнения и ответственных лиц. Включите в план мероприятия по:

Обучению персонала: какие навыки и знания необходимо улучшить? Какие методы обучения использовать?

Мотивации персонала: как повысить лояльность и эффективность работы сотрудников?

Контролю качества: как отслеживать качество предоставляемых услуг и оперативно реагировать на жалобы?

Внедрению стандартов обслуживания: как разработать и внедрить четкие стандарты обслуживания, доступные и понятные для всего персонала?

Улучшению коммуникации с гостями: как улучшить взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле?

3. Как оценить эффективность предложенных мероприятий? Какие показатели будут использоваться для мониторинга эффективности? (Например, изменение рейтингов в онлайн-отзывах, уровень удовлетворенности гостей, снижение количества жалоб, уровень оттока персонала).

4. Как "Золотой Ключик" может восстановить свою репутацию и привлечь новых клиентов? Предложите маркетинговые стратегии, направленные на улучшение имиджа отеля.

Цель кейса: разработать стратегию повышения качества сервиса и стандартов обслуживания в сети отелей "Золотой Ключик", восстановления ее репутации и увеличения прибыли.

Тема 3. Менюинжиниринг и управление кухней в гостиничных ресторанах.

Вопросы для обсуждения

1. Разработка меню: анализ рынка, определение целевой аудитории, баланс меню, сезонность, учет пищевых предпочтений и диетических ограничений.

2. Технология приготовления блюд: рецептуры, стандарты качества, техника безопасности на кухне, санитарные нормы.

3. Управление производственным процессом на кухне: планирование заказов, контроль качества продуктов, управление персоналом кухни (повара, кухонные работники), оптимизация рабочих процессов.

4. Контроль за затратами на продукты и сырье. Инвентаризация.

5. Разработка и внедрение новых блюд. Тренды в ресторанной индустрии.

Практическая работа:

Часть 1: Анализ меню

1. Выбор меню: Выберите меню одного из предложенных образцов или найдите меню гостиничного ресторана в интернете. Обоснуйте свой выбор.

2. Анализ структуры меню:

Определите типы блюд, представленные в меню (закуски, супы, горячие блюда, десерты, напитки).

Проанализируйте соотношение различных категорий блюд. Сбалансировано ли меню?

Оцените разнообразие блюд по национальной кухне, диетическим ограничениям (вегетарианские, постные блюда).

Выявите "хиты продаж" (по предположению, исходя из популярности блюд или наличия отметок в меню) и "провальные" позиции (по предположению). Обоснуйте свои предположения.

3. Анализ цен: Проанализируйте ценовую политику ресторана. Соответствуют ли цены качеству и сложности блюд? Сравните цены с конкурентами (если есть возможность).

Часть 2: Калькуляция себестоимости блюд

1. Выбор блюд: Выберите 3-5 блюд из выбранного меню.
2. Калькуляция: Проведите полную калькуляцию себестоимости выбранных блюд, используя предоставленные таблицы цен или найденную информацию в интернете. Учитывайте все затраты: продукты, специи, топливо (условно, можно использовать средний показатель). Заполните бланки калькуляции.
3. Расчет наценки: Рассчитайте процент наценки на каждое блюдо, используя цены из меню. Проанализируйте полученные результаты. Какие факторы могут влиять на уровень наценки?

Часть 3: Оптимизация работы кухни

1. Предложения по оптимизации меню: На основе проведенного анализа, предложите изменения в меню, которые могут улучшить его сбалансированность, рентабельность и привлекательность для гостей. Обоснуйте свои предложения. Это могут быть добавление, удаление или изменение рецептур блюд.
2. Предложения по оптимизации работы кухни: Предложите мероприятия по оптимизации работы кухни ресторана, направленные на снижение затрат, повышение эффективности и улучшение качества обслуживания. Это могут быть предложения по организации рабочего процесса, использованию оборудования, управлению запасами и т.д.

Отчет:

Результаты работы должны быть оформлены в виде отчета, включающего:

Цель работы.

Ход работы (краткое описание выполненных заданий).

Результаты анализа меню.

Результаты калькуляции себестоимости блюд.

Предложения по оптимизации меню и работы кухни.

Выводы.

Тема 4. Экономика и финансы ресторанного бизнеса в гостиничных комплексах.

Вопросы для обсуждения

1. Анализ себестоимости блюд и напитков. Методы калькуляции.
2. Ценообразование: методы определения цен, стратегии ценообразования.
3. Управление прибылью ресторана: анализ финансовых показателей, повышение эффективности работы.
4. Система учета затрат и доходов. Бухгалтерский учет в ресторанном бизнесе.
5. Показатели эффективности работы ресторана (средний чек, оборот, рентабельность и т.д.). Анализ и прогнозирование.
6. Налогообложение ресторанного бизнеса.

Кейс-задача:

Ситуация:

Гостиничный комплекс "Grand Resort" 5 расположен в курортной зоне. В его структуру входит ресторан "Атриум", рассчитанный на 150 посадочных мест, обслуживающий как гостей отеля, так и внешних посетителей. В последние полгода ресторан демонстрирует снижение прибыльности. Менеджмент "Grand Resort" обеспокоен ситуацией и нанял вас для проведения анализа и разработки рекомендаций по улучшению финансового состояния ресторана.

Данные:

Средний чек: 3000 рублей (внешние посетители) / 2000 рублей (гости отеля)

Средняя заполняемость зала: 60% (общее среднее) / 40% (вечернее время) / 70% (обеденное время)

Средняя стоимость одного блюда: 800 рублей

Затраты на продукты: 30% от выручки

Заработная плата персонала: 20% от выручки

Коммунальные платежи: 5% от выручки

Аренда: включена в общие затраты гостиничного комплекса

Маркетинговые расходы: 1% от выручки

Прочие расходы: 5% от выручки

Выручка за последний месяц: 2 700 000 рублей

Среднее количество посетителей в месяц: 15000

Анализ отзывов: много положительных отзывов о качестве кухни, но есть нарекания на длительное время обслуживания и невысокий уровень сервиса.

Конкурентный анализ: в районе работают 3 ресторана с похожим позиционированием, но с более гибкой ценовой политикой и акциями.

Вопросы:

1. Проведите анализ финансового состояния ресторана "Атриум" за последний месяц. Определите чистую прибыль и рентабельность.
2. Выявите основные причины снижения прибыльности ресторана. Учитывайте как количественные, так и качественные факторы.
3. Предложите конкретные меры по повышению эффективности работы ресторана "Атриум", направленные на увеличение выручки и снижение затрат. Разработайте план мероприятий, включающий краткосрочные (до 3 месяцев) и долгосрочные (более 3 месяцев) действия. Укажите предполагаемый эффект от каждой меры. Примеры мер: изменение меню, маркетинговые акции, оптимизация работы персонала, улучшение сервиса, изменение ценовой политики.
4. Оцените финансовую осуществимость ваших предложений. Проведите примерные расчеты ожидаемого возврата инвестиций для ваших ключевых предложений.

Контрольная работа:

1. Опишите основные принципы ценообразования в ресторане гостиничного комплекса. Какие факторы влияют на формирование цен?
2. Какие методы контроля затрат можно использовать в ресторанном бизнесе гостиничного комплекса?
3. Как система управления запасами влияет на финансовые результаты ресторана?
4. Какие показатели эффективности рекомендуется использовать для оценки работы ресторана в гостиничном комплексе? Обоснуйте свой выбор.
5. Опишите роль маркетинга и рекламы в успехе ресторанного бизнеса гостиничного комплекса.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на дифф.зачет:

1. Какие основные типы ресторанов встречаются в гостиничных комплексах? Опишите особенности каждого типа.
2. В чем заключаются особенности управления рестораном в гостиничном комплексе по сравнению с самостоятельным рестораном?
3. Опишите структуру управления рестораном в гостиничном комплексе. Какие должности являются ключевыми?
4. Как осуществляется взаимодействие ресторанного отдела с другими подразделениями гостиницы (например, службой приема и размещения, службой обслуживания номеров)?
5. Какие методы оценки эффективности работы ресторана в гостиничном комплексе вы знаете?
6. Как планируется меню ресторана в гостиничном комплексе с учетом сезонности, предпочтений гостей и других факторов?
7. Опишите основные этапы процесса обслуживания гостей в ресторане гостиничного комплекса.
8. Какие системы бронирования используются в ресторанах гостиничных комплексов?

9. Как осуществляется контроль качества обслуживания в ресторане гостиничного комплекса?

10. Расскажите о современных трендах в ресторанном бизнесе, влияющих на работу ресторанов в гостиничных комплексах.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ПК-1 - Способен устанавливать и определять приоритеты в области планирования и управления деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой цвет чаще всего используется в ресторанах быстрого питания для стимулирования аппетита и создания атмосферы жизнерадостности? а) Фиолетовый б) Синий в) Желтый г) Зеленый	в	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какое освещение наиболее подходит для создания уютной и романтической атмосферы в ресторане? а) Яркий белый свет б) Холодный белый свет в) Теплый желтый свет г) Неоновое освещение	в	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Как цветовая гамма влияет на восприятие вкуса пищи? а) Не влияет б) Влияет незначительно в) Может усиливать или ослаблять вкусовые ощущения г) Влияет только на аппетит	в	1
4.	Задание	Какой стиль	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	интерьера наиболее подходит для ресторана с национальной кухней? а) Минимализм б) Хай-тек в) Этнический стиль, соответствующий данной национальной кухне г) Модерн		
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какой стиль оформления интерьера чаще всего выбирают для ресторанов с традиционной кухней? а) Минимализм б) Хай-тек в) Классический или кантри	В Традиционная кухня подразумевает использование национальных блюд и, как следствие, желание создать атмосферу, соответствующую культурному контексту этих блюд. Классический стиль и кантри идеально подходят для этого, создавая ощущение уюта, домашнего тепла и связи с историей и традициями. Минимализм и хай-тек, наоборот, часто ассоциируются с современностью и сдержанностью, что может контрастировать с духом традиционной кухни.	8
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие ошибки в эстетике общественного питания могут негативно повлиять на бизнес?	К ошибкам относятся: неудачный выбор цветовой гаммы, неудобная мебель, неряшливая сервировка, неэстетичная подача блюд, несоответствие стиля заведения его концепции. Все это может отпугнуть клиентов и снизить прибыльность бизнеса.	5
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как эстетика заведения влияет на его финансовые показатели?	Привлекательный интерьер, грамотная сервировка и эстетичная подача блюд повышают лояльность клиентов, привлекают новых посетителей и способствуют увеличению среднего чека. Заведения с приятной атмосферой часто получают более высокие оценки и рекомендации.	5
8.	Задание открытого типа	Какие приемы можно использовать для	Приемы эстетичной подачи включают использование ярких и контрастных	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	эстетичной подачи блюд?	продуктов, создание высотных композиций, правильную нарезку и украшение блюд, использование соусов и зелени для создания визуальных акцентов. Важно учитывать форму и цвет посуды, чтобы подчеркнуть красоту блюда.	
9.	Задание открытого типа <i>(ситуационная задача)</i>	Как эстетика сервировки влияет на восприятие блюда?	Эстетичная сервировка повышает привлекательность блюда и создает положительное впечатление у посетителя. Правильное расположение приборов, использование красивой посуды, декорирование блюд – все это влияет на аппетит и общее впечатление от посещения заведения.	5
10.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Как эргономичность мебели влияет на комфорт посетителей?	Эргономичная мебель обеспечивает удобство и комфорт посетителей. Стулья и столы должны быть подходящей высоты, сиденья – удобными и достаточно широкими. Расстояние между столами должно обеспечивать личное пространство. Учитываются также материалы мебели – их практичность и эстетичный внешний вид.	5

Код и наименование проверяемой компетенции

ПК-3 - Способен управлять процессами обслуживания потребителей предприятий питания

1.	Задание закрытого типа <i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	Какое значение имеет эргономика в дизайне ресторана? а) Влияет только на внешний вид б) Обеспечивает удобство и комфорт посетителей и персонала в) Не имеет значения для восприятия посетителями г) Влияет только на стоимость проекта	б	1
2.	Задание закрытого типа <i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	Что является важным элементом дизайна в создании комфортной атмосферы ресторана?	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		а) Только мебель б) Только освещение в) Гармоничное сочетание мебели, освещения, цветовой гаммы и декора г) Только посуда		
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какая посуда наиболее подходит для сервировки изысканных блюд? а) Пластиковая б) Металлическая в) Фарфоровая или керамическая г) Деревянная	в	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Как правильно располагать приборы на столе? а) Как угодно б) В соответствии с последовательностью подачи блюд в) Все приборы вместе г) Только вилки слева	б	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какие цвета, как правило, ассоциируются с ощущением чистоты и свежести в заведении общественного питания? а) Темно-коричневый и черный б) Красный и оранжевый в) Белый и светло-зеленый г) Фиолетовый и серый	В Белый цвет символизирует чистоту и стерильность. Светло-зеленый ассоциируется с природой, свежестью и молодостью, что также способствует восприятию чистоты и гигиены в заведении. Остальные варианты связаны с другими эмоциями и не подходят для создания ощущения чистоты и свежести.	8
6.	Задание открытого типа	Какие стили дизайна наиболее	Популярные стили включают минимализм (простота,	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	распространены в современных заведениях общественного питания и почему?	функциональность), лофт (индустриальный шик), скандинавский (светлые тона, натуральные материалы), рустик (дерево, камень, текстиль). Выбор стиля зависит от целевой аудитории и концепции заведения. Например, минимализм подходит для современных кафе, лофт – для баров, рустик – для ресторанов с национальной кухней.	
7.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Как правильно подобрать освещение в зале общественного питания для создания комфортной атмосферы?	Освещение должно быть многоуровневым и функциональным. Основное освещение должно быть достаточно ярким для комфортного приема пищи и ориентирования, но не слепящим. Дополнительное освещение (бра, торшеры) создает уютные зоны и подчеркивает детали интерьера. Важно учитывать цветовую температуру ламп: теплый свет (желтый) создает уют, холодный (белый) – ощущение чистоты и свежести.	5
8.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Какое влияние оказывает цветовая гамма зала на восприятие посетителями атмосферы заведения?	Цветовая гамма играет ключевую роль в создании атмосферы. Теплые тона (красный, оранжевый, желтый) создают ощущение уюта и стимулируют аппетит, холодные (синий, зеленый, фиолетовый) – спокойствия и расслабления. Выбор цвета зависит от концепции заведения. Например, ресторан высокой кухни может использовать элегантные, нейтральные тона, а семейное кафе – более яркие и жизнерадостные.	8
9.	Задание открытого типа <i>(ситуационная задача)</i>	В чем разница между функциональностью и эстетикой в дизайне заведения общественного питания? Можно ли их сочетать?	Функциональность – это удобство и практичность, обеспечение комфорта для работы персонала и удобства для посетителей (расположение столов, кухни, санузлов). Эстетика – это визуальная привлекательность, создание приятной атмосферы. Эти понятия взаимосвязаны и должны гармонично сочетаться. Нефункциональный, но красивый интерьер неудобен, а функциональный, но унылый – не привлекателен для посетителей.	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как цвет влияет на восприятие пищи и атмосферы в ресторане? Приведите примеры.	Цвет оказывает сильное психологическое воздействие. Теплые цвета (красный, оранжевый, желтый) стимулируют аппетит и создают оживленную атмосферу, холодные (синий, зеленый, фиолетовый) – успокаивают и способствуют расслаблению. Например, красный цвет может использоваться в пиццериях или фаст-фудах для стимуляции быстрого потребления пищи, а зеленый – в ресторанах здорового питания или кафе с органической едой.	8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	3/1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Контрольная работа	1/1-15 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Практическая работа	2/1-10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Тест	1/1-15 баллов	15	по календарно-тематическому плану
5	Кейс-задача	2/1-5	10	по календарно-тематическому плану
Всего:			90	
4.	Блок бонусов			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
4.2	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не		

		более 3	
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1	
4.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2	
Всего		100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник. - М : Дашков и К .-2013. -284 с. ЭБС "Консультант студента". Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html> [1 экз.]

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Дашков и К, 2024. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053429.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Денисова Наталья Ивановна. Ресторанный интерьер: Идеи и дизайн. Вып.3 -М.: ИД "Ресторанные ведомости", .-2006. -191с.

2. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания :Учеб.-практ. пособие для вузов /Г.М.Зайко. -М.; Ростов н/Д: МарТ, .- 2005. -190,[1]с.

3. Родионова Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева. — Воронеж : ВГУИТ .-2013. -224 с.

4. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2024. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394057601.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).