

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане  
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование знаний по основной управленческой деятельности ресторанов, контроля при обслуживании потребителей, контроль и управление за качеством продукции.

Задачи изучения дисциплины:

рассмотрение особенностей контроля и управления за качеством обслуживания и приготовления продукции в ресторане, соблюдение техники безопасности на производстве.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Управление и контроль в ресторане» является основной при организации управления в ресторанном бизнесе. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Технология услуг общественного питания», «Индустрия гостиничных и ресторанных услуг», « Организация услуг питания».

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 5	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-2	ОПК-2.1. Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий питания	<p>Знать: знать структуру управления предприятий питания в зависимости от типа</p> <p>Уметь: определять задачи для структурных подразделений</p> <p>Владеть: методами управления при решении производственных задач</p>
ОПК-2	ОПК-2.2. Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий питания	<p>Знать: основы управления и функции подразделений предприятий питания</p> <p>Уметь: планировать работу персонала ресторана</p> <p>Владеть: приемами мотивации персонала</p>
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Знать: методы управления предприятиями питания</p> <p>Уметь: планировать и</p>

		<p>координировать работу персонала</p> <p>Владеть: навыками организации работы структурных подразделений</p>
ПК-1	ПК-1.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<p>Знать: основы мотивации персонала в ресторанном бизнесе</p> <p>Уметь: организовывать различные мероприятия и координировать деятельность персонала</p> <p>Владеть: приемами организационно-управленческой деятельности при работе с персоналом</p>
ПК-3	3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского рынка	<p>Знать: основы организации проведения исследования рынка услуг ресторанного бизнеса</p> <p>Уметь: анализировать рынок услуг для дальнейшего управления предприятия</p> <p>Владеть: приемами исследования контроля при изменении потребительского спроса на услуги</p>

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Основы управления в ресторане. Функции управления в ресторане	Структура управления в ресторане в зависимости от формата ресторана. Характеристика организационных структур. Организация и планирование работы персонала.	16	4	4	0	8
2	2.1	Организация работы персонала в ресторане	Характеристика структурных подразделений ресторана и их организация работы. Мотивация персонала в ресторане ее виды и особенности	16	4	4	0	8
3	3.1	Управление контролем в ресторане	Характеристика методов контроля персонала. Требования безопасности труда персонала. Виды контроля.	16	4	4	0	8
4	4.1	Управление и контроль при обслуживании и приготовлении и пищи	Методы контроля за приготовлением пищи и обслуживания	24	5	5	0	14
Итого				72	17	17	0	38

#### 3.2. Содержание разделов дисциплины

### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Функции управления рестораном в зависимости от класса	Форматы структур управления рестораном: по типу предприятия, по месту расположения, по классу обслуживания, по ассортименту выпускаемой продукции. Характеристика функций управления	4
2	2.1	Организация управления персоналом в зависимости от формата ресторана	Характеристика персонала ресторанов производственного, обслуживающего. Методы управления персоналом. Особенности мотивации персонала в ресторанном бизнесе	5
3	3.1	Организация контроля в ресторане	Организация контроля в ресторане	5
4	4.1	Управление и контроль при обслуживании потребителей	Управление персоналом при обслуживании потребителей. Правила соблюдения стандартов обслуживания	3

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Управление производственной деятельностью ресторана в зависимости от формата	Организация и планирование работы персонала в зависимости от проведения мероприятий в ресторане. Характеристика администрирования в ресторане.	4
2	2.1	Особенности управления персоналом в ресторане	Виды мотивации персонала. Составление квалификационных характеристик персонала. Виды и разрешение конфликтных ситуаций в ресторане.	5
3	3.1	Контроль в ресторане	Документационное обеспечение управления контроля в ресторане и их характеристика. Методы	5

			определения показателей качества. Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление	
4	4.1	Управление и контроль при обслуживании	Составление и разработка стандартов обслуживания в зависимости от формата ресторана и проведения мероприятий	3

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Организация управления рестораном за рубежом. (Европа и страны СНГ)	Реферат - таблица	10
2	2.1	Организация управления рестораном г. Москва и Петербург. Особенности управления предприятиями питания в мегаполисах	Составить структуру предприятия	10
3	3.1	Стандарты работы персонала: производственного и обслуживающего	конспект	10
4	4.1	Документационное обеспечение управление рестораном	Составление - таблицы	8

## 4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Основная литература

#### 5.1.1. Печатные издания

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров / А.В. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К. 2014. – 416 с.(1шт)
2. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В.Макаренко, Л.А.Насырева, В.И. Шариков. – СПб.: Троицкий мост, 2014. –192 с. ( 1 шт)
3. Менеджмент ресторанных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.(1шт.)

#### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>
2. Завертаная, Е.И. Управление качеством в области охраны труда и предупреждения профессиональных заболеваний: Учебное пособие / Завертаная Елена Ивановна; Завертаная Е.И. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 313 с. <http://www.biblioonline.ru/book/FA9C0BF4-D092-484F-9043-60FC416A0AB8>
3. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: Учебник и практикум / Курочкина Анна Юрьевна; Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 206 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>
4. Одегов, Ю.Г. Эргономика: Учебник и практикум / Одегов Юрий Геннадьевич; Одегов Ю.Г., Кулапов М.Н., Сидорова В.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 157. <http://www.biblio-online.ru/book/F46ACD16-4BEF-436A-A571-86EB022C3A0F>
5. Карнаух, Н.Н. Охрана труда: Учебник / Карнаух Николай Николаевич; Карнаух Н.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 380. - Бакалавр.Прикладной курс). - ISBN 978-5-9916-5531-6: 115.48.<http://www.biblio-online.ru/book/8C42135A-A418-4AA7-A8F6-5725180246BB>

### 5.2. Дополнительная литература

#### 5.2.1. Печатные издания

- 1.

#### 5.2.2. Издания из ЭБС

- 1.

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы



Название	Ссылка
ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
ЭБС «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>
ЭБС «Троицкий мост»	<a href="http://www.trmost.ru/">http://www.trmost.ru/</a>
Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.	<a href="http://diss.rsl.ru/">http://diss.rsl.ru/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;

- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятием нотерминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать

информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения: Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения.

Источники следует располагать по алфавиту. Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе. Рекомендации по работе с учебной и научной литературой: Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана. Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть

требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках.

Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической

последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора.

Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков:  
Нина Ивановна Рыжова

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.