



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)**  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

**ПРИНЯТО**

на заседании Ученого совета ТИС

Протокол № 2 от «26» 09 2019 г



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

В.Е.Жидков

«26» 09 2019 г

Номер регистрации 11

**ОПИСАНИЕ**

Дополнительная профессиональная программа

**«Сервис на предприятиях питания»**

(наименование программы)

**72 часа (23ЕТ)**

(количество часов)

**Согласовано:**

Заместитель директора по УМР

Семенова Л.В.

подпись

«26» 09 2019 г.

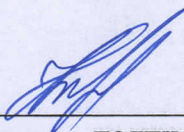
Ставрополь  
2019

Дополнительная профессиональная программа «Сервис на предприятиях питания» разработана выпускающей кафедрой «Сервис»

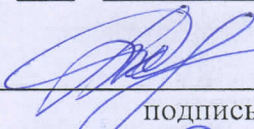
Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 2 от «24» 09 2019 г.

**Разработчики программы:**

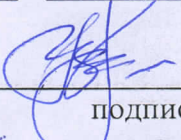
Профессор кафедры «Сервис»

  
\_\_\_\_\_ Н.В. Лазарева  
подпись  
«26» 09 \_\_\_\_\_ 2019 г.

Доцент кафедры «Сервис»

  
\_\_\_\_\_ Л.В. Семенова  
подпись  
«26» 09 \_\_\_\_\_ 2019 г.

Зав. выпускающей кафедрой  
«Сервис»

  
\_\_\_\_\_ В.Е. Жидков  
подпись  
«26» 09 \_\_\_\_\_ 2019 г.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа направлена на повышение квалификации специалистов в области сервиса общественного питания, рассчитана на 72 часа и составлена в соответствии:

- с Федеральным законом от 29.12.12г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- с Приказом от 01.07. 2013г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Положением об итоговой аттестации слушателей по программам дополнительного профессионального образования ДГТУ от 03.09.2019 №188.

Дополнительная профессиональная программа «Сервис на предприятиях питания» имеет практико-ориентированную направленность на совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности. Организация учебного процесса обеспечивает возможность обучающимся делать собственные логические выводы, адаптировать содержание к собственной практике и апробировать полученные умения при выполнении практических заданий.

Программа составлена в соответствии с профессиональными стандартами:

- «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда России 7 мая 2015 г. №281н;

- «Официант/бармен», утвержденный приказом Минтруда России 01.12.2015 N 910н.

**Цель реализации программы:** получение всеми слушателями необходимых знаний, умений и навыков в области сервиса на предприятиях питания и использовании современных технологий обслуживания потребителей услуг.

Задачами курса являются изучение и освоение следующих вопросов в области сервиса на предприятиях питания:

- изучение прогрессивных методов управления качеством услуг;  
- изучение хозяйственной инфраструктуры предприятий сервиса;  
- организация передовых методов обслуживания на предприятиях питания;

- готовностью к проведению экспертизе и диагностики объектов сервиса;

-готовностью к осуществлению проектированию новых передовых видов услуг на предприятиях питания.

### Планируемые результаты обучения



В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен приобрести/сформировать следующие профессиональные компетенции:

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-1.1);

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-1.2);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-1.3);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1.4).

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен:

*Знать:*

- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- этику ведения деловых переговоров;
- организацию процесса переговоров;
- известные подходы в проектировании процесса оказания услуг;
- маркетинговые стратегии и этапы проведения маркетингового исследования;
- направления совершенствования технических средств предприятий сервиса;
- возможности использования современного технологического оборудования;
- принципы обеспечения качества и управления качеством работ и услуг.

*Уметь:*

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- применять научные основы организации деловых переговоров;
- использовать культуру делового разговора;
- рассчитывать производственные программы услуг сервиса;
- анализировать и выбирать оптимальные стратегии формирования и развития сервисных услуг;
- разрабатывать маркетинговую стратегию, планировать маркетинговые исследования, анализировать конкретные маркетинговые проблемы и предлагать способы решения;
- выполнять расчеты элементов конструкций технических средств;
- оценивать уровень механизации технологических процессов;
- разрабатывать технологические процессы оказания услуги;

- организовывать технический контроль качества.

*Владеть:*

- навыками организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;

- навыками оценки результатов соглашений, достигнутых в результате переговоров;

- навыками проектирования сервисных услуг на предприятиях отрасли;

- методами согласования маркетинговых программ с целями, задачами и стратегиями других функциональных служб и организации в целом;

- инструментами выбора технических средств для использования в технологических процессах сервиса;

- навыками реализации разработанных технологических процессов;

- методами совершенствования технологических процессов на базе системного анализа;

- навыками использования международных стандартов по обеспечению качества и управления качеством работ и услуг.

Программа предусматривает изучение модулей и дисциплин, представленных в учебном плане (Приложение А).

**Входные требования к обучающимся.** К освоению дополнительной профессиональной программы «Сервис на предприятиях питания» допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. (Часть 3 статьи 76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326).

**Трудоемкость обучения:** Нормативная трудоемкость обучения по данной программе составляет 72 академических часа, включая самостоятельную работу слушателей в объеме 22 часа.

**Форма обучения:** очно-заочная (без отрыва от работы).

**Сроки освоения программы:** – 2 недели.

**Календарный учебный график** окончательно формируется непосредственно при реализации программы повышения квалификации «Сервис на предприятиях питания» (по мере комплектования группы). При наборе группы на обучение календарный учебный график представляется в форме расписания занятий по конкретным дням и времени проведения занятий.

Наименование модуля	вид занятий	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день	9 день	10 день	11 день	12 день	13 день	14 день
Модуль 1. Особенности функционирования предприятий сервиса питания	лек.	4	2	4	2										
	практ		4	2	2	4									
	сам.раб	2			2	2	6								
Модуль 2. Совершенствование проектирования процесса оказания услуг	лек.								4	2	4	2			
	практ								2	2	2	4	2		
	сам.раб									2		2	6		
Модуль 3 Итоговая аттестация	зачет													2	

**Рабочие программы учебных дисциплин (модулей)** представлены в Приложении Б.

**Режим занятий:** от 2 до 6 часов в день

**Особенности (принципы) построения программы повышения квалификации «Сервис на предприятиях питания»:**

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- применение современных образовательных технологий, инновационных методов обучения;
- возможность формирования индивидуальной траектории обучения;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся и преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов.

### **Формы аттестации**

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**Примерные вопросы для собеседования:**

**Вопросы к зачету по дисциплинам курса:**

1. Организация сервиса питания в ресторане
2. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания

3. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни
4. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей
5. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории с банкетным залом
6. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане
8. Организация сервиса питания в столовой
9. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
10. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания
11. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
12. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
13. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
14. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания
15. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане
16. Конкурентные решения по услугам.
17. Проектные решения по ресурсам.
18. Производственная программа – как основа функционирования предприятия сервиса.
19. Обоснование планового объема сервисных работ
20. Расчет численности персонала и производственного обеспечения сервисных процессов
21. Экономическое обоснование сервисного предприятия
22. Дисконтирование денежных потоков
23. Основное содержание ТЭО
24. Требования к разработке ТЭО
25. Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций
26. Бизнес-план
27. Понятие о технологическом процессе
28. Структура технологического процесса сервиса
29. Принципы построения проектирования и типизации технологических процессов сервиса
30. Формы и методы организации технологического процесса сервиса
31. Характеристика общих направлений развития предприятий сервиса.

32. Управление качеством реализации сервисных услуг.
33. Обусловленность развития качества системы сервиса в современных условиях.
34. Качественные требования в работе с заказчиком.
35. Управление качеством сервисных услуг.
36. Ресурсосбережение на предприятиях сервиса.

### **Практические задания**

*Практическая работа «Правила подачи блюд»*

Задание 1. Дайте характеристику представленным типам ресторанного обслуживания и отобразите их в виде схемы:

- Американский.
- Французский.
- Русский.
- Английский.

Вопросы для контроля знаний:

Основные элементы обслуживания в ресторанах.

Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции.

Способы и правила подачи блюд и закусок.

Правила подачи супов.

Правила подачи вторых горячих блюд.

Правила подачи сладких блюд и фруктов.

Правила подачи горячих и холодных напитков.

*Практическая работа «Специальные формы и виды обслуживания»*

Задание 1. Ответьте на вопросы теста

Тест 1: Обслуживание потребителей вне ресторана это?

- А) франчайзинг;
- Б) лизинг;
- В) кеттеринг.

Тест 2: При обслуживании потребителей по типу «шведского стола» расчет ведется:

- А) за взятые блюда;
- Б) за употребленные блюда;
- В) за время приема пищи.

Тест 3: Воскресный бранч это:

- А) семейный обед;



- Б) ритуальный обед;
- В) комплексный обед.

Тест 4: Континентальный завтрак это?

- А) завтрак туриста;
- Б) завтрак бизнесмена;
- В) завтрак школьника;

Тест 5: Для обслуживания пассажиров на борту самолета используют:

- А) свободные рационы;
- Б) скомплектованные рационы;
- В) ограниченные рационы.

### **Вопросы для самостоятельной подготовки по образовательной программе**

1. Особенности организации обслуживания участников съездов, совещаний?
2. Характеристика обслуживания по типу шведского стола?
3. В чем особенность организации обслуживания в гостиницах?
4. В чем особенность обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте?
5. Назовите современные формы укоренного обслуживания потребителей?
6. Обслуживание по типу «шведский стол».
7. Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей.
8. Услуги по организации питания в гостиницах.
9. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта.
10. Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета.
11. Услуги по организации питания автопассажиров и на водном транспорте.
12. Организация обслуживания в местах массового отдыха.
13. Организация форм ускоренного обслуживания.
14. Особенности обслуживания тематических мероприятий, свадеб.

### **Критерии оценивания**

Результаты итоговой аттестации определяются следующими оценками: «зачтено» или «незачтено».

При проведении итоговой аттестации в устной форме ответ каждого слушателя оценивается по 100 бальной шкале.

#### **Критерии оценки устного ответа**

№	Критерии оценивания	Баллы
1	Аргументированность ответа	0-20
2	Знание и понимание изученного материала	0-20
3	Умение отстаивать свое мнение	0-20
4	Глубина и оригинальность суждения	0-20
5	Активность в обсуждении	0-20

- отметка «незачтено» (0-49) ставится за непонимание поставленных вопросов, недостаточное раскрытие темы, непонимание сути излагаемого материала, несоответствие выводов поставленным задачам;

Отметка «зачтено» (50-100) ставится за отличные и хорошие знания изученного материала, умение обобщать, делать выводы, уверенное владение основными понятиями и терминами, их адекватное употребление, логику изложения, умение вести диалог, грамотность речи. Допускается отдельные непринципиальные ошибки в определениях, недостаточно четкое выстраивание ответа.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

### **Руководитель программы:**

Лазарева Наталья Вячеславовна доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры «Сервис»

### **Методические указания**

Особенностями дополнительной профессиональной программы «Сервис на предприятиях питания» является направленность на компетентностный подход, который позволяет развивать необходимые компетентности специалистов для решения профессиональных задач практической деятельности. Учебный материал данного курса разбит на отдельные, относительно завершённые содержательные элементы - модули. Каждый модуль, в свою очередь, создает полную картину об определенной предметной области деятельности специалистов отрасли.

Отдельные модули объединяют учебное содержание и методику овладения им. К достоинствам модульного построения программы курсов повышения квалификации следует отнести то, что модуль рассматривается как целостный элемент содержания обучения по конкретной программе. Исходя из этого, происходит реализация продуктивности обучения, усили-

вается вариативная составляющая, которая в свою очередь способствует более полному удовлетворению запросов и потребностей обучаемых, обобщаются знания, а также формируются умения. В ходе освоения содержания данной рабочей программы используются образовательные технологии, которые предусматривают различные методы и формы организации обучения (лекции, практические занятия)

Обучение слушателей по данной программе основано на сочетании как аудиторной, так и самостоятельной работы. Программой предусмотрены информационные, проблемные, а также диалоговые лекции.

Лекция – это экономный способ получения системного знания, она активизирует мыслительную деятельность студентов, если лектор авторитетен; обеспечивает информацией множество слушателей.

Вопросы, которые рассматриваются с помощью лекции, носят теоретический и проблемно-ориентированный характер, который предполагает разнообразие точек зрения на анализируемую проблему. Во время таких лекций объясняется содержание рассматриваемого модуля, а также происходит разбор и обсуждение вопросов модуля.

Самостоятельные занятия (практические ситуации) направлены на развитие творческого мышления слушателей и формирование профессиональных умений и навыков. Выполнение самостоятельных заданий, которые являются возможными моделями реализации профессиональной деятельности, может проводиться как в индивидуальной, так и групповой формах.

При реализации вышеуказанных методов и форм изучения материала программы повышения квалификации предусматриваются следующие виды самостоятельной работы:

- работа с учебно-методическими пособиями (конспектом лекций);
- работа с рекомендованной литературой, нормативно-правовыми документами;
- ответы на вопросы (текущий и промежуточный контроль);
- подготовка к итоговой аттестации.

Завершает обучение сдача зачёта в устной форме.

Лицам, успешно освоившим настоящую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

Дополнительная профессиональная программа включает в себя теоретическую и практическую части. Занятия проводятся в форме лекций и практических работ.

Методические указания по дополнительной профессиональной программе «Сервис на предприятиях питания» разработаны на кафедре «Сервис».

Обучение состоит из нескольких этапов:

- изучение теоретического материала отдельных разделов курса;

- приобретение практического навыка по отдельным разделам курса;
- ответы на вопросы к зачету;
- подготовка завершающей практической работы;
- личное собеседование и получение удостоверения о повышении квалификации.

Наилучшей гарантией глубокого и прочного усвоения программы является заинтересованность слушателей в приобретении знаний. Поэтому для поддержания интереса слушателей к изучению особенностей сервиса на предприятиях питания необходимо использовать различные образовательные технологии и задействовать все атрибуты процесса научного познания.

Слушателям рекомендуется использовать мультимедийные средства в программе Power Point при подготовке индивидуальных заданий.

Практически все практические занятия проходят с использованием интерактивных форм обучения.

### **Материально-техническое обеспечение**

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащена: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON;

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций оборудовано: специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet.

**Уровень получаемого образования:** по окончании обучения выдается удостоверение установленного образца о повышении квалификации по программе «Сервис на предприятиях питания».

### **Рекомендуемые информационные источники**

1.Леонов, О.А. Управление качеством : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с.

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.

3. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с.

4. Аванесова Г.А. «Сервисная деятельность». - «Аспект Пресс», 2010

5. Богушева В.И. Технология приготовления пищи: учебно-методическое пособие / В.И. Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.

6. Васюков А.Т., Пивоваров В.И., Пивоваров К.В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012.

7. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Классификация предприятий»

8. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

9. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

10. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания».

11. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу».

12. ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требование к производственному персоналу».

### **Приложения:**

Приложение А – Учебный план

Приложение Б – Рабочие программы учебных дисциплин (модулей)