МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**(для студентов заочной формы обучения)**

**с полным сроком обучения**

**по дисциплине «Управление и контроль в ресторане»**

для направления подготовки (специальности) 43.03.01. СЕРВИС

Направленность ОП Социально-культурный сервис

Общая трудоёмкость дисциплины – 3 зачётных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (10 сем.).

**.**

**Содержание дисциплины**

1. Общие положения об управлении и контроле в ресторане: цели, задачи.
2. Виды контроля в ресторане.
3. Контроль и управление качеством приготовления продукции производства.
4. Особенности проведения контроля качества блюд в ресторане.
5. Контроль за соблюдением требований охраны труда.
6. Виды инструктажей работников по охране труда.
7. Контроль за обеспечением работниками требований безопасности готовой продукции.
8. Управление и контроль при обслуживании в ресторане.

 **Фонды оценочных средств**

***Примерная тематика рефератов***

1. Управление процессами обслуживания в ресторане.
2. Распределение рабочих мест в ресторане.
3. Виды контроля в ресторане: цели, задачи.
4. Типовые инструкции по охране труда.
5. Характеристика видов инструктажей по охране труда.
6. Безопасная организация и содержание рабочего места,
7. Ответственность за нарушение требований по охране труда.
8. Трудовое законодательство об охране труда.
9. Характеристика административных штрафов за нарушение техники безопасности.
10. Личная гигиена работников ресторана.
11. Показатели качества продукции и их характеристика.
12. Эргономические, физиологические, эстетические показатели качества.
13. Методика оценки качества продукции в ресторане.
14. Методы определения показателей качества.
15. Физические факторы в пищевых продуктах, создающих риски потребителю
16. Характеристика выборочного контроля качества продукции.
17. Условные характеристики качества продукции.
18. Положение о бракераже пищи.
19. Журналы контроля технологических процессов.
20. Технологическая документация производства.

*Вопросы к зачету*

1. Общие положения об управлении и контроле в ресторане.
2. Цели и задачи контроля в зависимости от методов обслуживания.
3. Виды контроля в ресторане на производстве.
4. Управление и контроль при обслуживании в ресторане.
5. Особенности проведения контроля качества блюд в ресторане.
6. Правила соблюдения требований охраны труда на производстве.
7. Виды инструктажей работников по охране труда.
8. Обеспечение работниками требований безопасности готовой продукции.
9. Контроль и управление качеством приготовления продукции производства.
10. Особенность контроля персонала на производстве.
11. Характеристика методов контроля за качеством блюд.
12. Трудовое законодательство и охрана труда.
13. Характеристика и применение бракеражного журнала в предприятиях питания.
14. Характеристика технологической документации контроля.
15. Особенности контроля в различных предприятиях питания.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. 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)
2. Организация гостиничного дела: Учебное пособие/ Родионова Н.С, Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А.- СПб.: Троицкий мост, 2014. -352с. (1шт)
3. **Экономика и** организаци**я** предпринимательской **деятельност**и в **сфер**е **сервис**а : учеб. пособие для студентов вузов / Под ред. А.Г. Новицкого. - М. : Про-Пресс, 2001. - 592 с. (1шт.)

**Дополнительная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг (1-е изд.) учеб. Пособие. Издательский центр Академия, 2009. (1шт.)
2. Белошапка, М. И. Технология **ресторан**ного обслуживания : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / М. И. Белошапка. - М. : Академия, 2004. - 222 с.**(1шт.)**
3. Веснин В.Н , Управление персоналом : учебник - Ростов н/Д. : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2010. - 411 с.**(1шт.)**
4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии **гостеприимств**а : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 230500 - Социально-культурный сервис и туризм / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2005. - 224 с. (5шт.)
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология **гостиничн**ого обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Ляпина. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2005. - 206 с. (1шт.)
6. Музыченко, В. В. **Управление персонал**ом : лекции: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 "Менеджмент организации" / В. В. Музыченко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2006. - 526 с.**(11шт.)**
7. **Менеджмент** ресторан**ных услуг** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.**(1шт.)**
8. Лойко, О. Т. **Сервис**ная **деятельност**и : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 303 с.**(20шт.)**
9. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Правила **оказани**я **услуг** и продажи товаров (по состоянию на 1 января 2006 года): законы и законодательные акты. - Новосибирск : Сиб. унив. изд-во, 2006. - 335 с. (10шт.)
10. Организация гостиничного дета : учебное пособие / Н,С, Родионова. – СПб.: Троицкий мост. 2014. 352 с. (1шт.)
11. Практикум по организации и менеджменту туризма и **гостиничн**ого хозяйства : учеб. пособие для использования в учеб. процессе по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Елисеева. - М. : [б. и.], 2005. - 208 с. (2шт.)
12. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании. М.: Дашков и К, 2002.9 (1шт)

**Нормативная документация**

1. № 184–ФЗ «О техническом регулировании».
2. О качестве и безопасности пищевых продуктов: Федеральный закон. – М.: ФГУП «Интерсэн», 2000. – 48 с.
3. Закон РФ "О защите прав потребителей".
4. ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения». – М.: Госстандарт России, 2010.
5. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2007.
6. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению».
– М.: Госстандарт России, 2007.
7. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования». – М.: Госстандарт России, 2010.
8. ГОСТ Р 50935- 2007. «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». – М.: Госстандарт России, 2007.
9. ГОСТ Р 53104-2008 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
10. ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
11. ГОСТ Р 53106-2008 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
12. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. Нормативная и технологическая документация. М.: Хлебпродинформ, 1996, часть1, 1997, часть 2.
13. ФЗ «О защите прав потребителей»/ Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 г. . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
14. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/ Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
15. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. М.:Стандартинформ, 2009 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
16. «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» /Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru

**Собственные учебные пособия**

1. Рыжова Н.И. **Организация ресторанного бизнеса** : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 104 с. **(2 шт.)**
2. Рыжова Н.И. **Сервисная деятельность** : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 134 с. **(2 шт.)**
3. Рыжова Н.И. **Индустрия гостиничных и ресторанных услуг** : учебное пособие / Н.И. Рыжова: Забайкал. ун-т.- Чита: ЗабГУ, 2016 – 95 с. **(10 шт)**

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Название сайта* | *Электронный адрес* |
| 1 | Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом | http://www.dom-restoratora.ru |
| 2 | Общество профессионалов гостиничного сервиса в России | http://www.frontdesk.ru |
| 3 | Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство | http://www.hotelmaster.ru |
| 4 | Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу | http://www.hotelstop.ru/ |
| 5 | Ресторанный и гостиничный бизнес | http://www.HotRes.ru |
| 6 | Московский ресторатор | http://www.mos-restorator.ru |
| 7 | Портал гостиничный бизнес | http://[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) |
| 8 | Информационные технологии в индустрии гостеприимства | http://[www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru) |
| 9 | Все гостиницы России | http://[www.all-hotel.ru](http://www.all-hotel.ru) |
| 10 | электронный журнал» Гостиница и ресторан | http://[www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru) |
| 11 | Бизнес-эциклопедия: стандарты и качество отеля | http://[www.handbooks.ru](http://www.handbooks.ru) |

*Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:*

Электронный образовательный ресурс по дисциплине (электронная библиотека университета) [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Оборудование*: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 121, 100, 111).

*Коллекция видеофильмов и DVD диски:* цикл электронных презентаций учебного материала.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (по усмотрению разработчика программы)**

Разработчик/группа разработчиков Доцент кафедры ТМПОСиТ Н.И. Рыжова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО)