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 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»

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки 44.03.01. Сервис

направленность Социально-культурный сервис

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 3 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, творческий проект

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет

Форма промежуточного контроля в 6 семестре – экзамен

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

Тема 1. Управление процессами труда и контроля в ресторане

Тема 2. Разделение управленческого труда в ресторане. Характеристика видов контроля на производстве

Тема 3. Документационное обеспечение управления контроля в ресторане

Тема 4. Особенности контроля при обслуживании потребителей

Тема5. Виды инструктажей работников по охране труда, проведение и оформление

Тема 6. Общие понятия и определения показателей качества продукции и их характеристика. Анализ готовой продукции

Тема 7. Технологическая документация

Тема 8. Условные характеристики качества продукции

**Семестр 6**

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа №1**

Контрольная работа выполняется письменно. Тема работы выбирается по номеру зачетной книжки (последе одна или две цифры)

**Тематика письменных работ (контрольных для заочного отделения)**

1. Тенденции развития контроля качества услуг.
2. Контроль при обслуживании в ресторане.
3. Особенности расчета потребителей при обслуживании.
4. Проведение инструктажа обслуживающего персонала.
5. Методы консультирования потребителей при обслуживании.
6. Положение об управлении и контроле в ресторане.
7. Нормативная база инструктажей.
8. Особенности охраны труда в предприятиях питания.
9. Ответственность персонала при оказании услуг.
10. Планирование контроля в ресторане.
11. Особенности проведения контроля при дегустации блюд.
12. Методика проведения инструктажа.
13. Методика проведения контроля качества.
14. Методика проведения дегустации блюд.
15. Характеристика инструктажей по охране труда.
16. Особенности работы в контактной зоне.
17. Разработка параметров технологических процессов.
18. Критерии выбора инструктажа.
19. Формирование клиентских отношений.
20. Особенности процесса консультирования потребителей.

**Контрольная работа № 2**

**Указания по выполнению творческого проекта (задание)**

Индивидуальное задание предназначено для подготовки к зачету

Задание предполагает анализ управления и контроля в предприятиях питания. Презентация проекта должна быть выполнен в Microsoft Power Point и содержать следующую информацию:

1. Характеристика предприятия питания и услуг.
2. Управление процессам обслуживания потребителей.
3. Методы контроля применяемые в предприятии.
4. Характеристика современных методов контроля и управления в предприятиях

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

**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**

Печатные издания:

Издания из ЭБС:

1. Васильева, И.В. Технология продукции общественного питания: Учебник и практикум / Васильева Инна Витальевна; Васильева И.В., Мясникова Е.Н., Безряднова А.С. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 414. - (Бакалавр.Академический курс). - ISBN 978-5-534-00496-0: 155http://www.biblio-online.ru/book/EEF27737-62BE-42FB-9696-6EC06D27F625

2. 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

**Дополнительная литература**

Печатные издания:

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 c. http://www.biblio-online.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 c. 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

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

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

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост

<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

подпись

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

подпись