

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.02 Гостеприимство и сервис в индустрии питания

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Форма обучения

заочная

Год набора

2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд. техн. наук , Доцент , Балябина Т. А.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

формирование представления о закономерностях функционирования индустрии гостеприимства и миссии ресторана в индустрии гостеприимства и сервиса

1.2 Задачи изучения дисциплины

- дать развернутое представление о сущности и структуре индустрии гостеприимства и сервиса;
- познакомить с историческими этапами формирования мировой индустрии гостеприимства ;
- рассмотреть тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства и сервиса;
- изучить типологию и особенности обслуживания гостей в индустрии питания
- рассмотреть компромиссы и работу с претензиями гостей
- уделить внимание программам работы с потребителями
- научить студентов использовать полученные теоретические знания на практике и в процессе проведения тренинговых занятий.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-7: ПК-7. Способен планировать, организовывать и координировать процесс обслуживания потребителей организаций питания	
ПК-7.1: Проводит организационную диагностику, проектирования и регламентации процессов обслуживания потребителей организаций питания	отличительные характеристики гостеприимного сервиса; основные положения, принципы, законы философии гостеприимства и сервиса в индустрии питания анализировать, проектировать и регламентировать процессы обслуживания потребителей; разрешать конфликты с клиентами и другими участниками деловой коммуникации приёмами и навыками гостеприимного поведения; навыками применения клиентоориентированных технологий
ПК-7.2: Распределяет производственные задания между бригадами официантов/барменов в зависимости от их специализации и определяет степени ответственности старших официантов/барменов	квалификационные характеристики осуществлять коммуникации с сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг навыками профессионального общения

<p>ПК-7.3: Планирует и координирует процессы службы обслуживания потребителей организаций питания с другими службами организации питания для бесперебойной работы всех служб</p>	<p>правила оказания услуг; процессы и этапы обслуживания потребителей использовать правила, методы обеспечения и оценки качества услуг и процессов оказания услуг в индустрии питания навыками оценки качества обслуживания гостей</p>
--	--

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: .

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Гостеприимство и сервис в индустрии питания									
	1. Гостеприимство как философия сервисной деятельности ресторана								
	2. Семинар: Гостеприимство как философия сервисной деятельности ресторана								
	3. Гостеприимство как философия сервисной деятельности ресторана							6	
	4. Типология и особенности обслуживания гостей в индустрии питания								
	5. Типология и особенности обслуживания гостей в индустрии питания			2					
	6. Типология и особенности обслуживания гостей в индустрии питания							10	
	7. Компромиссы и работа с претензиями								
	8. Компромиссы и работа с претензиями								

9. Компромиссы и работа с претензиями							12	
10. Стандартизация и гарантия качества сервиса в индустрии питания								
11. Стандартизация и гарантия качества сервиса в индустрии питания								
12. Стандартизация и гарантия качества сервиса в индустрии питания							10	
13. Технологии в гостеприимстве	2							
14. Технологии в гостеприимстве								
15. Технологии в гостеприимстве							12	
16. Программы работы с потребителями								
17. Программы работы с потребителями			2					
18. Программы работы с потребителями							12	
Всего	2		4				62	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Можаяева Н. Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства. Практикум: Учебное пособие(Москва: Издательство "ФОРУМ").
2. Балакина Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебное пособие(Ростов-на-Дону: Феникс).
3. Гонтарь О.П. Этикет и гостеприимство: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.02.01 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг](Красноярск: СФУ).
4. Балябина Т.А., Губаненко Г.А. Сервисная деятельность: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;
2. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 4316214, от 06.12.2007, бессрочный;
3. ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2020 по 26.04.2021;
4. Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2020 по 31.05.2021

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. - Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. - Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. - Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
5. - Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: № 1-07, 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд.

2 Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 1-07, 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд.

2 Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21, 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд.

2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт. с подключением к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационную среду СФУ с подключением к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационную среду СФУ, концентратор Ascorp