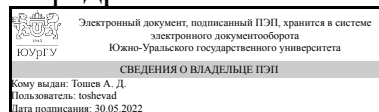


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



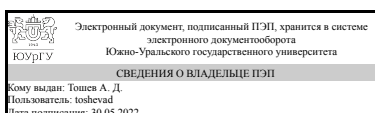
А. Д. Тошев

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.21.01 Технологические процессы в сервисе  
для направления 43.03.01 Сервис  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Ресторанный сервис  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

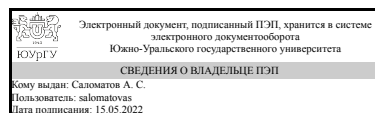
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

Разработчик программы,  
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: дать необходимые для практической работы знания о предприятиях питания, ресторанной продукции, структуре ресторана. Задачи дисциплины: - ознакомить с классификацией предприятий питания и структурой ресторанов; - ознакомить с материально-технической базой ресторанов; - ознакомить студентов с ресторанной продукцией; - изучить технологические процессы производства продуктов питания.

## Краткое содержание дисциплины

Методика преподавания предмета строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, докладов, составлению схем, созданию презентаций, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда. С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт. Перечень вопросов контрольно-измерительных тестов охватывает содержание изученного программного материала, и позволяет сделать заключение об уровне его усвоения студентами.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;	Знает: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологиях Имеет практический опыт: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя Имеет практический опыт: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
История развития общественного питания, Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания,	Культура питания народов мира, Ресторанный сервис, Перспективы развития ресторанного бизнеса,

Трудовой коллектив ресторана и его структура, Информационные технологии в сервисе, Основы ресторанного сервиса	Барное дело, Технология ресторанной продукции, Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания, Рестораны национальных кухонь, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Калькулирование и учет затрат в ресторанных предприятиях, Технология продвижения ресторанных услуг, Прогнозирование и планирование в сервисе, Производственная практика, организационно-управленческая практика (8 семестр)
--	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Информационные технологии в сервисе	Знает: понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации, Понятие информационной технологии, современные программные и технические средства реализации технологий передачи, хранения и обработки информации Умеет: использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач., Использовать современные информационные технологии и технические средства для решения практических задач. Имеет практический опыт: современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации, Современными программными средствами обработки числовой и текстовой информации
Трудовой коллектив ресторана и его структура	Знает: основные источники научно- технической информации; отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности Умеет: использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности Имеет практический опыт: использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; в области сбора, обработки и анализа информации для использования в практической деятельности
Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания	Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования

	<p>профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов; Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия, работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Имеет практический опыт: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе; этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности, взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;</p>
История развития общественного питания	<p>Знает: исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран, исторические этапы развития человечества, выделять исторические периоды, расположение стран. Умеет: анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне, анализировать и связывать исторические события и изменения в быте и кухне. Имеет</p>

	практический опыт: работы в поисковых системах для решения задач профессиональной деятельности, работы в поисковых системах
Основы ресторанного сервиса	Знает: определение, классификацию ресторанов; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания. Умеет: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять и оформлять различные виды меню, карты вин; составлять графики выхода на работу производственного и обслуживающего персонала; схемы организации технологических процессов в цехах; разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов. Имеет практический опыт: разработки и оформления технологической документации; идентификации ассортимента столовой посуды, приборов; подготовки столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; сервировки столов.

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		6	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75	
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	89,75	89.75	
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах
-----------	----------------------------------	---

		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	1,5	1	0,5	0
2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	1,5	1	0,5	0
3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	1,5	1	0,5	0
4	Технологический цикл формирования услуг	1,5	1	0,5	0
5	Используемые технические средства при формировании услуг	1,5	1	0,5	0
6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	1,5	1	0,5	0
7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	1,5	1	0,5	0
8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	1,5	1	0,5	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	1
2	2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	1
3	3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	1
4	4	Технологический цикл формирования услуг	1
5	5	Используемые технические средства при формировании услуг	1
6	6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	1
7	7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	1
8	8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	1

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	0,5
2	2	Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса	0,5
3	3	Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные	0,5
4	4	Технологический цикл формирования услуг	0,5
5	5	Используемые технические средства при формировании услуг	0,5
6	6	Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами	0,5

7	7	Удовлетворение потребностей индивидуального потребителя	0,5
8	8	Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса	0,5

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)	Антипов, С.Т. Инновационное развитие техники пищевых технологий / С.Т. Антипов, А.В. Журавлев, Д.А. Казарцев, А.Г. Мордасов // Издательство «Лань», 2021 – 660 с.	6	89,75

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	6	Проме-жуточная аттестация	1	-	1	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов          Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов          Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов          Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p>	зачет

						<p>Перевод баллов в оценку:  1-59 баллов – не удовлетворительно  60-73 баллов – удовлетворительно  74-85 баллов – хорошо  86-100 баллов – отлично</p>	
2	6	Текущий контроль	2	1	100	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов  Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов  Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов  Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку:  1-59 баллов – не удовлетворительно  60-73 баллов – удовлетворительно  74-85 баллов – хорошо  86-100 баллов – отлично</p>	зачет
3	6	Текущий контроль	3	1	100	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов  Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов  Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов  Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку:</p>	зачет



						1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
4	6	Текущий контроль	4	1	100	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов          Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов          Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов          Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку:          1-59 баллов – не удовлетворительно          60-73 баллов – удовлетворительно          74-85 баллов – хорошо          86-100 баллов – отлично</p>	зачет
5	6	Текущий контроль	5	1	100	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов          Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов          Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов          Творческое задание – 25 баллов</p> <p>Максимальная оценка выступления – 100 баллов.</p> <p>Перевод баллов в оценку:          1-59 баллов – не удовлетворительно          60-73 баллов – удовлетворительно</p>	зачет

					74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
--	--	--	--	--	--	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	<p>Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки:</p> <p>Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов          Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов          Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов          Творческое задание – 25 баллов          Максимальная оценка выступления – 100 баллов.          Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-1	Знает: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	+	+	+		
ПК-1	Умеет: ориентироваться в современных сервисных технологий	+	+	+		
ПК-1	Имеет практический опыт: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	+	+	+		
ПК-3	Знает: основные процессы предоставления услуг с учетом требований потребителя	+			+	+
ПК-3	Умеет: разбираться в процессах предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	+			+	+
ПК-3	Имеет практический опыт: в области использования новейших информационных и коммуникационных технологий	+			+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Технология продукции общественного питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, И. В. Симакова, О. И. Иринаева. — Санкт-Петербург : Трицкий мост, 2022. — 676 с. — ISBN 978-5-6044302-8-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/180957">https://e.lanbook.com/book/180957</a> (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Маюрникова, Л. А. ХАССП на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Л. А. Маюрникова, Г. А. Губаненко, А. А. Кокшаров. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 196 с. — ISBN 978-5-8114-8971-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/186005">https://e.lanbook.com/book/186005</a> (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Оборудование предприятий общественного питания : методические указания / составители К. В. Анисимова, А. Б. Спиридонов. — 2-е изд., испр. и доп. — Ижевск : Ижевская ГСХА, 2020. — 22 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/173042">https://e.lanbook.com/book/173042</a> (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	105 (3г)	Фотоколориметр КФК-3; центрифуга ОПС, термостат ТЖ- ТС- 16, весы аналитические Scout , весы аналитические ВЛР - 200; сушильный шкаф СЭШ – 3М; рефрактометр ИРФ – 454 Б2М; спектрофотометр ЮНИКО - 2804; микроскоп бинокулярный Микмед 5 (2 шт); микроскоп бинокулярный Микмед-1 В-1-20 (3 шт), аппарат для встряхивания АВУ – 6с, аквадистиллятор АЭ – 10 МО, анализатор влажности Эвлас 2, термостат электрический суховоздушный ТС – 1/80 СПУ, баня лабораторная ПЭ – 4310, аппарат сушильный АПС – 3 ЭВ, холодильник Атлант, центрифуга лабораторная, электрическая плита «Лысьва 411» - 2 шт., шкаф вытяжной ЛАБ – 1500 ШВН, анализатор жидкости «Флюорат» -02 – 2 М, рефрактометр, белизнамер Блик - Р3, аппарат для определения пенетрации ПН – 10У, анализатор консистенции ЭАК – 14, плита электрическая «Мечта»