



Наименование дисциплины и код: Организация и управление рестораном

Лектор	Турдиева Ф.А. - ст. преподаватели кафедры «Товароведение, экспертиза товаров и технологии» КЭУ им. М. Рыскулбекова,
Контактная информация:	325394 раб
Количество кредитов:	5
Дата:	6 семестр
Цель и задачи курса	<p>Целью изучения дисциплины «Организация и управление рестораном» является способствование подготовке специалистов сферы туризма, владеющих знаниями в области принципов, методов и особенностей организации ресторанного бизнеса, обеспечивающих высокий уровень инфраструктуры обслуживания потребителей туристской индустрии.</p> <p>Задачи изучения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none">• анализ существующих требований и норм для разных типов и классов предприятий общественного питания;• рассмотрение классификации ресторанов;• определение особенностей организации производственно-технологического процесса в ресторане;• изучение основных типов и новых форм ресторанного обслуживания;• рассмотрение направлений и форм продвижения ресторанных услуг;• выявление сильных и слабых мест ресторанного бизнеса;• размещение гостей в торговых залах;• разработка и размещение рекламных материалов о деятельности ресторана;• использование инструментов мерчендайзинга для создания атмосферы ресторана (освещение, цветовые решения, запахи и т.д.).• определение функций и системы ценностей корпоративной культуры ресторана;• определение современных тенденций развития ресторанных услуг.
Описание курса	Изучение курса дает возможность студентам получить необходимые знания в области организации услуг в ресторанном сервисе, особенностей, методов и принципов организации ресторанного бизнеса, определение современных тенденций развития услуг ресторанного сервиса.
Пререквизиты	Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Туризм»: Сервисная деятельность, Психология делового общения, Менеджмент в туристской индустрии, Маркетинг, Управление человеческими ресурсами и др.

Постреквизиты	Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин – технология продаж, предпринимательство, управление мероприятиями, экономика предприятий в индустрии гостеприимства, организация и обслуживание в гостиничных и туристических комплексах.
Компетенции	<p>Согласно ГОС ВПО для направления «Менеджмент» в результате усвоения дисциплины «Организация и управление рестораном» студенты должны в результате теоретического изучения знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • классификацию ресторанов и их характеристики; • факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана; • особенности формирования и оформления меню ресторана; • организацию технологического процесса в ресторане; • методы организации труда персонала; • типы и формы ресторанного обслуживания; • особенности профессиональной этики работника ресторана; • содержание понятия, функции и показатели корпоративной культуры ресторана; • направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана; • тенденции развития и отличительные особенности кыргызского ресторанного бизнеса. <p>Студенты должны владеть первоначальными умениями и навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать знания организации ресторанных услуг при определении концепции и профиля ресторана; • составить план работ, оценить финансовые вложения, определить содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана; • уметь применить на практике знания в области менеджмента ресторанного сервиса, маркетинговой и имиджевой политики развития ресторанного бизнеса.
Политика курса	<p>Посещение занятий: При пропуске занятий студент самостоятельно изучает пропущенную тему и сдает преподавателю в виде письменной работы, реферата.</p> <p>Требования преподавателя: На занятия не опаздывать, выполнять задания преподавателя в срок, не пользоваться сотовыми телефонами на занятиях.</p> <p>Политика академического поведения: Политика курса включает следующий рекомендуемый перечень требований преподавания к проведению занятий и дисциплине студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не пропускать занятия; - не опаздывать на занятия; - активно участвовать в учебном процессе; - пунктуальность, аккуратность, обязательность; - выполнение самостоятельных заданий; - работа в команде и участие в дискуссиях;
Методы преподавания:	Лекции, Презентация, работа в малой группе, Мозговой штурм, Дискуссия, показ видеофильмов и др.
Форма контроля знаний	Экзамены
Литература:	

<p>Основная</p> <p>Дополнительная</p> <p>Интернет-ресурсы</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Арляпова Е.В. Технология ресторанных услуг / Е.В. Арляпова.- Томск: ТПУ, 2011.- 190 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность / В.Г.Велединский. - М.: Инфра-М, 2010. - 174 с. 3. Сирый В.К., Бухаров И.О. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно / В.К.Сирый, И.О.Бухаров.- М.: Эксмо, 2010. - 352 с. 4. Хмырова СВ. Ресторанный маркетинг. Учебное пособие / С.В.Хмырова.- М.: Юнити-Дана, 2010. - 255 с. 5. Затуливетров А.Б. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.Б.Затуливетров.-СПб.: Питер, 2009.- 224 с. 6. Крюков Р.В. Ресторанное дело: конспект лекций/ Р.В.Крюков. - М.: Кнорус, 2009. - 168 с. 7. Лойко О.Т. Сервисная деятельность / О.Т.Лойко.- М.: Академия, 2009.- 303с. 8. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие / В.М.Пищулов.- М.: Академия, 2010. - 238 с. 9. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве. Учебное пособие/ В.П. Скараманга.- М.: Финансы и статистика, 2007.- 188 с. 10. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса/ В.Г.Федцов. - М.: Дашков и К, 2007.- 245 с. 11. www.tourlib.net, 12. www.turbooks.ru, 13. http://www.geofocus.ru/, 14. http://www.national-geographic.ru/; 15. http://www.vokrugsveta.ru/; 16. www.prorectoran.ru
<p>СРС</p>	<p style="text-align: center;">Примерные контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы студентов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания 2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика 3. Назовите специализированные рестораны, их виды 4. Что представляет собой концепция ресторана 5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана 6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса 7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение 8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана 9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню 10. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана 11. Выбор и обоснование концепции ресторанного сервиса; 12. Особенности выбора месторасположения ресторана; 13. Разработать бизнес-план открытия ресторана;

	<p>14. Проанализировать особенности формирования и оформления меню в ресторанах различного типа (используя в том числе и интернет-ресурсы);</p> <p>15. Рассмотреть особенности и методы подбора персонала для работы в ресторане (используя интернет-ресурсы);</p> <p>16. Проанализировать отличительные особенности и содержание сайтов различных ресторанов как современной формы продвижения ресторанных услуг (используя интернет-ресурсы);</p> <p>17. Подготовить обзор развития рынка общественного питания г. Бишкек, в том числе ресторанного бизнеса;</p> <p>18. Подготовить рефераты по актуальным темам развития ресторанных услуг и др.</p> <p>19. Основы ресторанного бизнеса</p> <p>20. Концепция ресторанного сервиса</p> <p>21. Музыка в ресторане</p> <p>22. Особенности питания жителей зарубежных стран</p> <p>23. Особенности ресторанов с национальной кухней</p> <p>24. Основные виды специального обслуживания в ресторане</p> <p>25. Этическая культура ресторанного сервиса</p> <p>26. Эстетика оформления интерьера ресторана</p> <p>27. Управление конфликтами в ресторане</p> <p>28. Организация рекламы в ресторанном сервисе</p> <p>29. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля</p> <p>30. Организация и методы подбора персонала ресторана</p> <p>31. Организация презентации ресторана</p> <p>32. Основные формы продвижения ресторанных услуг</p> <p>33. Менеджмент ресторанного сервиса</p> <p>34. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания</p> <p>35. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика</p> <p>36. Назовите специализированные рестораны, их виды</p> <p>37. Что представляет собой концепция ресторана</p> <p>38. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана</p> <p>39. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса</p> <p>40. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение</p> <p>41. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана</p> <p>42. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню</p> <p>43. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана</p>
Примечание.	

№	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
1	Введение	1	Литература:	Вопросы для контроля знаний:
2	1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	6	Основная: 1. Арляпова Е.В. Технология ресторанных услуг / Е.В. Арляпова.- Томск: ТПУ, 2011.- 190 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность / В.Г.Велединский. - М.: Инфра-М, 2010. - 174 с. 3. Сирый В.К., Бухаров И.О. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно / В.К.Сирый, И.О.Бухаров.- М.: Эксмо, 2010. - 352 с. 4. Хмырова СВ. Ресторанный маркетинг. Учебное пособие / С.В.Хмырова.- М.: Юнити-Дана, 2010. - 255 с. Дополнительная: 5. Затуливетров	1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания 2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика 3. Назовите специализированные рестораны, их виды 4. Что представляет собой концепция ресторана 5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана 6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса 7. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания 8. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика 9. Назовите специализированные рестораны, их виды 10. Что представляет собой концепция ресторана
3	2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.	10	А.Б. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.Б.Затуливетров.- СПб.: Питер, 2009.- 224 с. 6. Крюков Р.В. Ресторанное дело: конспект лекций / Р.В.Крюков. - М.: Кнорус, 2009. - 168 с.	Вопросы для контроля знаний: 1. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню 2. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана 3. Проанализировать особенности формирования и оформления меню в ресторанах различного типа (используя в том числе и интернет-ресурсы) 4. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана

			<p>7. Лойко О.Т. Сервисная деятельность / О.Т.Лойко.- М.: Академия, 2009.- 303с.</p> <p>8. Пищулов В.М. Менеджмент социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие В.М.Пищулов.- М.: Академия, 2010. - 238 с.</p> <p>9. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве. Учебное пособие/ В.П. Скараманга.- М.: Финансы и статистика, 2007.- 188 с.</p> <p>10. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса/ В.Г.Федцов. - М.: Дашков и К, 2007.- 245 с.</p> <p>Интернет-ресурсы</p> <p>11. www.tourlib.net,</p> <p>12. www.turbooks.ru,</p> <p>13. http://www.geofocus.ru/,</p> <p>14. http://www.national-geographic.ru/;</p> <p>15. http://www.vokrugsveta.ru/;</p> <p>16. www.proectoran.ru</p>	<p>5. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства</p> <p>6. Основные стратегии ценообразования в ресторане</p> <p>7. Правила оформления и составления меню</p> <p>Вопросы для контроля знаний:</p> <p>1. Рассмотреть особенности и методы подбора персонала для работы в ресторане (используя интернет-ресурсы)</p> <p>2. Управление конфликтами в ресторане</p> <p>3. Организация и методы подбора персонала ресторана</p> <p>4. Производственный персонал предприятия и его составляющие элементы.</p> <p>5. Обслуживающий персонал предприятия и его составляющие элементы.</p> <p>6. Трудовые отношения между собственником предприятия и работниками. Мотивация персонала.</p> <p>7. Проблемы кадров на предприятиях общественного питания</p> <p>8. Автоматизированные системы управления на предприятиях общественного питания</p> <p>9. Подбор персонала предприятия общественного питания</p> <p>10. Организационная структура предприятия общественного питания</p> <p>11. Структура управления предприятием</p> <p>12. Структура предприятия общественного питания. Права и обязанности работников ресторана.</p> <p>13. Структура предприятия общественного питания. Административно-обслуживающий персонал</p> <p>14. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей</p> <p>15. Основные типы ресторанного обслуживания</p>
4	<p>3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.</p>	12		

5	4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания	12		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные виды специального обслуживания в ресторане 2. Производственные помещения. Помещения для потребителей. 3. Требования к методам обслуживания и ассортименту продукции 4. Требования к оформлению меню и преysкурантов, ассортименту кулинарной продукции для предприятий различных классов и типов. 5. Требования к методам обслуживания потребителей, форменной одежде, обуви, музыкальному обслуживанию. 6. Оборудование залов. Мебель и нестандартное оборудование. 7. Характеристика технологических процессов на предприятия общественного питания 8. Функциональное назначение и цеховая структура производственных помещений 9. Виды меню. Порядок расположения блюд в меню. Меню баров и кафе. 10. Меню и требования к их составлению. Инжиниринг меню. 11. Характеристика помещений для обслуживания посетителей предприятия общественного питания 12. Порядок обслуживания посетителей 13. Специальные формы обслуживания 14. Современные формы ресторанного обслуживания
6	5. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.	8		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этическая культура ресторанного сервиса 2. Эстетика оформления интерьера ресторана 3. Кодекс профессиональной этики работника ресторана 4. Особенности профессионального поведения работника ресторана 5. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана

7	6. Маркетинговая политика ресторана	8		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализировать отличительные особенности и содержание сайтов различных ресторанов как современной формы продвижения ресторанных услуг (используя интернет-ресурсы) 2. Организация рекламы в ресторанном сервисе 3. Основные формы продвижения ресторанных услуг 4. Менеджмент ресторанного сервиса 5. Формы продвижения ресторанных услуг 6. Особенности организации презентации ресторана. 7. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности 8. Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса 9. Маркетинг ресторана, его основные функции 10. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
8	7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана	8		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепция ресторанного сервиса 2. Музыка в ресторане 3. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля 4. Организация презентации ресторана 5. Атмосфера и дизайн ресторана 6. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
9	8. Бизнес-план открытия ресторана	6		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение 2. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана 3. Выбор и обоснование концепции ресторанного сервиса; 4. Особенности выбора месторасположения ресторана; 5. Разработать бизнес-план открытия ресторана; 6. Основы ресторанного бизнеса

10	9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	4		<p>Вопросы для контроля знаний:</p> <p>1. Подготовить обзор развития рынка общественного питания г. Бишкек, в том числе ресторанного бизнеса</p> <p>2. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана</p> <p>3. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса</p> <p>4. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса.</p>
	ИТОГО	75 час		

График самостоятельной работы студентов – 6 семестр

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Суммы балов баллов
		Январь - Февраль					Март					Апрель - Май						
1	Текущий контроль	10					15					15					40	
2	Срок сдачи СРС*.																	

www.keu.edu.kg

*СРС – самостоятельная работа студентов.

Примечание: График проведения рубежного и итогового контроля устанавливается Учебным отделом.