

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ДВ.3.2 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Направление подготовки: 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль): *Технология продукции и организация в предприятиях общественного питания*

Трудоемкость: 3 з.е.

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: С.Ю. Глебова, канд. биол. наук, доцент

ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, необходимых для решения профессиональных задач в производственно-технологической деятельности предприятия общественного питания.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана программы магистратуры.

Содержание дисциплины основано на преемственности и взаимосвязи с такими дисциплинами, как *Продвижение (PR) предприятия питания, Бизнес-планирование предприятия питания, Технология открытия предприятия питания.*

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МАГИСТРАТУРЫ

Планируемые результаты освоения программы – компетенции обучающихся	Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры
ОПК-3 – способность разрабатывать эффективную стратегию и формировать политику предприятия, обеспечивать предприятие питания материальными и финансовыми ресурсами, разрабатывать новые конкурентоспособные концепции	Знания (З): - алгоритма разработки стандарта обслуживания для эффективной стратегии ресторана. Умения (У): - формировать политику предприятия. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - создания высоких стандартов обслуживания в ресторанах.
ОПК-5 – способность создавать и поддерживать имидж предприятия	Знания (З): - стандартов обслуживания в ресторане для создания и поддержки имиджа предприятия. Умения (У): - создавать и поддерживать имидж предприятия с помощью стандарта обслуживания. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - использования алгоритмов обслуживания в практической деятельности ресторанов.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение. Алгоритм обслуживания гостей на предприятиях питания

Предмет и задачи дисциплины ее содержание и место в учебном плане, связь с другими дисциплинами учебного плана и ее значение для подготовки магистров. Качество обслуживания и посещаемость ресторана.

Обязанности руководящего и линейного персонала. Гостеориентированное отношение персонала. Профессионализм персонала в работе. Внешний вид сотрудников. Правила эффективной коммуникации для официанта. Правила поведения сотрудников. Правила этикета. Как связаны этикет и культура обслуживания в ресторане. Этикет в общении с гостями. Культурные и национальные различия в обслуживании гостей

Тема 2. Стандарты сервиса в ресторанном бизнесе

Что такое стандарты сервиса в ресторанном бизнесе. Разработка алгоритма обслуживания гостей на предприятиях питания различных типов и классов. Диагностика ситуации. Характеристики качества сервиса и продукта. Пять критериев стандартов сервиса. Перечень стандартов. Содержание корпоративных стандартов. Составляющие системы обучения персонала. Примеры стандартов обслуживания.

Тема 3. Аудит качества обслуживания по методу «Тайный гость»

Использование методики «Тайный гость» с целью аудита качества обслуживания в ресторане. Ожидания гостей и обещания ресторана. Выбор правильной цели для улучшения качества обслуживания в ресторане.

Тема 4. Мотивация персонала к качественному обслуживанию гостей

Задачи, стоящие перед руководством ресторана, для мотивирования персонала. Разработка и внедрение стандартов обслуживания, стандартов бренда. Построение системы управления качеством сервиса и продукта. Построение системы обучения и развития персонала. Метод Human Sigma.