

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.02.2025 15:21:06
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе Л.В. Крылова

« 28 » 02 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.02 СПЕЦИАЛЬНЫЕ И ИННОВАЦИОННЫЕ ВИДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ**
(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 19.00.00 «Промышленная экология и биотехнологии»

Программа высшего образования – программа магистратуры

Направление подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Магистерская программа: ---

Факультет ресторанного гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 1 курс

заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**


Рабочая программа учебной дисциплины Б1.В.02 «Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях» для обучающихся по направлению подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2023г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Кощавка Ирина Владимировна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «22» февраля 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса


И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «26» февраля 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель 
(подпись) Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

©Кощавка И.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная/очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа направлений подготовки 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания		
Модулей – 1	Магистерская программа -----	Год подготовки	
Смысловых модулей – 3		1-й	2-й
Общее количество часов – 72		Семестр	
	2-й	4-й	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 2 ; самостоятельной работы обучающегося – 1,84	Программа высшего образования – программа магистратуры	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		16 час.	10 час.
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		36,85 час.	48,8 час.
		Индивидуальные задания*:	
		0,9 часа	1,2 часа
3 ТМК	Контрольная работа		
Форма промежуточной аттестации: (зачёт, экзамен)			
Зачёт	Зачёт		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – **34/36,85**

для заочной формы обучения – **16/50,8**

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: сформировать у студентов представление о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы, определить место данных понятий в ресторанном бизнесе; формирование у студентов комплекса знаний по вопросам инновационных технологий в сфере ресторанного хозяйства в современных условиях; расширение и углубление у студентов знаний об организации работы ресторана и процесса обслуживания, необходимых для их практической работы; ввести студентов в круг наиболее фундаментальных понятий и проблем теории и практики сервисной деятельности в ресторане; создание системы знаний об особенностях и динамике трансформации форматов предприятий ресторанного хозяйства в соответствии с изменениями ресторанного бизнеса.

Задачи учебной дисциплины: теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации ресторанного хозяйства; практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разноформатных типах предприятий; научить решать проблемные ситуации в процессе выполнения функции обслуживания; ознакомление с инновационными формами обслуживания и формами предоставления профессиональных услуг в заведениях ресторанного хозяйства.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.02 «Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений ОПОП ВО по направлению подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания.

Ее изучению предшествует изучение таких дисциплин, как Б1.О.03 «Методология и методы научных исследований», Б1.О.07 «Экономика и организация предпринимательской деятельности», Б1.О.12 «Современные методы исследований сырья и продуктов питания». Для успешного овладения материалом студент должен знать классификацию предприятий ресторанного хозяйства, владеть компьютерными программами офиса Windows, уметь правильно составлять и оформлять меню, анализировать и обрабатывать полученную информацию.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин, в частности Б1.О.08 «Высокотехнологичные производства и инновационные ресторанные технологии», Б1.О.10 «Технология специальных продуктов», Б1.В.04 «Проектирование предприятий ресторанного хозяйства (с использованием САПР)», а также успешного прохождения производственных практик и выполнения магистерских диссертаций.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в области методологии и истории науки ИДК-2 _{УК-1} Вырабатывает стратегию действий в области методологии ИДК-3 _{УК-1} Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий в области научных исследований

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	ИДК-4 _{УК-1} Осуществляет организацию инновационной деятельности и разработку инновационной стратегии предприятия на основе системного подхода
ПК-8 Способен к реализации инновационных проектных решений в области производства продукции и услуг предприятий питания	ИДК-1 _{ПК-8} . Анализирует и систематизирует информацию в области проектных технологий; ИДК-2 _{ПК-8} . Организует разработку и реализацию проектных решений в области технологий производства продукции и услуг

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать: особенности новейших форматов обслуживания и группировки заведений ресторанного хозяйства; современные направления использования пространственных ресурсов производственных помещений и торговых помещений; описание мер формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в мировой и отечественной практике ресторанного хозяйства; особенности обслуживания при организации данного современного формата; перечень консалтинговых услуг кейтеринговой компании для заведений.

уметь: пользоваться нормативной документацией; анализировать организацию работы кейтеринг-бара; разрабатывать карту коктейлей в соответствии с концепцией заведения; составлять эксклюзивного меню коктейлей; рассчитывать потребность в видах и объемах питания потребителей в фан-зонах.

владеть: вопросами правового регулирования деятельности предприятия общественного питания; навыками критического восприятия информации; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий производства продукции питания.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Сущность инновационного развития и планирования инноваций.

Тема 1. Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.

Тема 2. Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 4. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 5. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.

Тема 6. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.

Смысловой модуль 3. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве

Тема 7. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).

Тема 8. Инновационные стандарты обслуживания.

Тема 9. Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная/очно-заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СР ⁵	л		п	лаб	инд	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях												
Смысловой модуль 1. Сущность инновационного развития и планирования инноваций.												
Тема 1. Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Тема 2. Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.	8	2	2	-	-	4	7	1	-	-	-	6
Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Итого по смысловому модулю 1	24	6	6	-	-	12	23	3	2	-	-	18
Смысловой модуль 2. Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства												
Тема 4. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Тема 5. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Тема 6. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.	8	2	2	-	-	4	8	1	1	-	-	6
Итого по смысловому модулю 2	24	6	6	-	-	12	24	3	3	-	-	18

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Смысловой модуль 3. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве												
Тема 7. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).	8	2	2	-	-	4	7	1	2	-	-	4
Тема 8. Инновационные стандарты обслуживания.	7	2	1	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 9. Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.	7,85	2	1	-	-	4,85	6,8	1	1	-	-	4,8
Итого по смысловому модулю 3	22,85	6	4	-	-	12,85	19,8	2	3	-	-	12,8
Всего по смысловым модулям	70,85	18	16	-	-	36,85	66,8	8	10	-	-	48,8
Катт	0,9				0,9		1,2				1,2	
СРэк	-				-		-				-	
ИК	-				-		-				-	
КЭ	-				-		-				-	
Каттэк	0,25				0,25		2				2	
Контроль	-				-		2				2	
Всего часов	72	18	16	-	1,15	36,85	72	8	10	-	5,2	48,8

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные задания;
5. СР – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	2	1
2	Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.	2	-
3	Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	2	1
4	Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	2	1
5	Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.	2	1
6	Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.	2	1
7	Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).	2	2

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
8	Инновационные стандарты обслуживания.	1	2
9	Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.	1	1
	Всего	16	10

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	4	6
2	Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.	4	6
3	Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	4	6
4	Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	4	6
5	Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.	4	6
6	Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.	4	6
7	Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).	4	4
8	Инновационные стандарты обслуживания.	4	4
9	Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.	4,85	4,8
	Всего	36,85	48,8

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля:

Смысловой модуль 1. Сущность инновационного развития и планирования инноваций.

1. Дайте определение "инновации".
2. В чем состоят основная и дополнительные функции инноваций?
3. Перечислите основные принципы классификации инноваций.
4. Дайте определение и приведите особенности социальных инноваций.
5. Дайте определение материально-технических инноваций.
6. Что такое продуктовые инновации?
7. Что такое процессные инновации?
8. Приведите виды процессов распространения инноваций.
9. В чем состоит содержание процесса диффузии инноваций?
10. Перечислите основные свойства инноваций.
11. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла инновации.
12. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла продукта.
13. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла технологии.
14. Что такое "рутинизация технологии"?
15. Что такое инновационный процесс и перечислите его основные стадии?
16. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
17. Перечислите основные действия на стадии сбыта (потребления) инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства.

1. Дайте характеристику предприятия фуд-корд (Food Court).
2. Характеристика предприятия FREE FLOW и его развитие на современном рынке.
3. Формат Quick&Casual. Его характеристика.
4. Ресторан Fast Casual, его характеристика.
5. Формат предприятия Fast Casual, его характеристика.
6. Концептуальные рестораны, их характеристика.
7. Виртуальные рестораны. Принципы работы.
8. Характеристика современной "уличной еде".
9. Характеристика меню «Табльдот». Принципы составления данного меню.
10. Принципы составления меню «А-ля карт».
11. Кофейная карта, принципы составления.
12. Дизайн меню и его стили.
13. Мерчендайзинг в ресторанном хозяйстве. Характеристика и принципы.
14. Разновидности инновационных видов меню.
15. Классические и инновационные виды меню: тематическое, детское
16. Разновидности нейминга и их характеристика
17. Характеристика кейтеринга. Виды кейтеринга.
18. Организация работы кейтеринг-бара.
19. Организация питания на выставках и ярмарках.
20. Разъездной кейтеринг, его характеристика.

Смысловой модуль 3. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве

1. Новшества в работе официанта.
2. Основные ошибки в работе шеф-повара.
3. Инновации в работе руководителя.
4. Пути внедрения профессии виталье (фумилье) и культуры потребления сигар на рынке ресторанных услуг.
5. Пути внедрения профессии "тепан – повар".
6. Бариста, характеристика профессии, основные требования и профессиональные обязанности.
7. Флейринг, характеристика, принципы организации.
8. Сомелье, его обязанности, правила, основные методы и формы работы.

9. Приготовление и подача блюд методом «фондю».
10. Приготовление блюд в присутствии посетителей.

Контрольная работа (для заочной формы обучения) состоит из написания реферата на заданную тему.

1. Социальные предпосылки и история развития сферы сервиса в России.
2. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности.
3. Перспективные направления совершенствования сферы сервиса в современных условиях.
4. Использование информационных технологий в сервисной деятельности.
5. Сервисная деятельность с учетом национальных и других особенностей обслуживания.
6. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
7. Корпоративная этика ресторана.
8. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
9. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
10. Современное состояние и основные направления развития ресторанного сервиса.
11. Особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
12. Прогрессивные технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
13. Тенденции развития современного ресторанного сервиса г. Москвы.
14. Проблемы качества и безопасности услуг в практике ресторанного сервиса.
15. Современные проблемы в развитии сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.
17. Современные системы управления персоналом сферы сервиса.
18. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
19. Основные виды корпоративных тренингов в ресторанах.
20. Инновационные технологии управления обслуживающим персоналом в ресторане.
21. Карта вин и особенности ее составления для ресторанов различных кухонь.
22. Система обслуживания в сервисной деятельности.
23. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.
24. Сервисное взаимодействие в процессе продажи и предоставления услуги.
25. Конфликты в сфере сервиса и их разрешения.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (тема 4)	10	10
- презентация (реферат) (тема 1)	10	10
- практическая работа (темы 1,3,4,6,9)	10	50
- тестирование (ТМК 1, ТМК 2, ТМК 3)	10	30
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	40	40
- практические работы (тема 1,2,4)	10	30
- тестирование (ТМК 1, ТМК 2, ТМК 3)	10	30
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой:

1. Основные понятия: сервисная деятельность как наука; сервис; предмет сервисная деятельность; потребность; сервисная деятельность как сфера человеческой деятельности; сфера обслуживания; обслуживание.
2. Основные понятия: качество услуги; качество обслуживания; уровень качества услуги; культура сервиса; контактная зона; предоставление услуги; заказ на услугу; услуга и признаки услуги.
3. Принципы современного сервиса.
4. Виды разновидности услуг и сервисной деятельности.
5. Факторы услуги и виды сервисной деятельности.
6. Организационные основы сервисной деятельности.
7. Дайте определение "инновации".
8. В чем состоят основная и дополнительные функции инноваций?
9. Перечислите основные принципы классификации инноваций.
10. Дайте определение и приведите особенности социальных инноваций.
11. Дайте определение материально-технических инноваций.
12. Что такое продуктовые инновации?
13. Что такое процессные инновации?
14. Приведите виды процессов распространения инноваций.
15. В чем состоит содержание процесса диффузии инноваций?
16. Перечислите основные свойства инноваций.
17. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла инновации.
18. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла продукта.
19. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла технологии.
20. Что такое "рутинизация технологии"?
21. Что такое инновационный процесс и перечислите его основные стадии?
22. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
23. Перечислите основные действия на стадии сбыта (потребления) инновационного процесса.
24. Классификация признаки предприятий сервиса.
25. Особенности сервисных предприятий.
26. Показатели эффективности деятельности сервисной организации.
27. Персонал сервисной организации и их понятие.
28. Поведение потребителя и сервисное взаимодействие.
29. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
30. Социально культурные характеристики.
31. Социально-профессиональные группы.
32. Демографические группы.
33. Социально-психологические характеристики.
34. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.
35. Лицензирование сервисной деятельности.
36. Сертификация работ и услуг, цель сертификации, основные требования при сертификации.

37. Понятие сертификата соответствия, ее виды и уровни.
38. Выдача сертификата соответствия.
39. Стандартизация и ее задачи.
40. Ресторанный сервис и основные тенденции ресторанного сервиса.
41. Месторасположение и ассортиментная политика.
42. Ресторанный сервис и его характеристика.
43. Задачи ресторатора.
44. Рестораны как субъекты инфраструктуры рынка.
45. Характеристика франчайзинга, франшизы, мастер франчайзинга, роялти и проверки ресторанов франчайзером.
46. Особенности создания ресторанных цепей.
47. Особенности и характеристики независимых ресторанов.
48. Особенности и характеристики сетевых ресторанов.
49. Особенности и характеристики демократичных ресторанов.
50. Ресторан в глазах потребителя и различие.
51. Ассортиментная политика и основные особенности создания рентабельного предприятия.
52. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного сервиса.
53. Последовательность согласования при открытии и создании предприятий общественного питания.
54. Государственная регистрация юридического лица и кадровая политика ресторана.
55. Классификация ресторанов по ГОСТ.
56. Классификация ресторанов по количеству звезд.
57. Классификация ресторанов по ценовой политике.
58. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
59. Организационные основы сервисной деятельности.
60. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.
61. Специфика культуры ресторанного сервиса.
62. Рестораны: виды, классы, основные требования.
63. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
64. Технология работы с персоналом.
65. Производственная деятельность ресторана.
66. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
67. Виды торговых помещений ресторана, их назначение, оснащение.
68. Структурирование карты вин и сигарной карты.
69. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
70. Методы подачи блюд.
71. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
72. Основы международной практики обслуживания.
73. Сервисные направления при сервировке стола.
74. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
75. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.
76. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
77. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
78. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
79. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
80. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
81. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
82. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
83. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
84. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
85. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.

86. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
87. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
88. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
89. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
90. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
91. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.
92. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.
93. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
94. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.
95. Новшества в работе официанта. Основные ошибки в работе шеф-повара. Инновации в работе руководителя.
96. Пути внедрения профессии виталье (фумилье) и культуры потребления сигар на рынке ресторанных услуг.
97. Пути внедрения профессии "тепан – повар".
98. Бариста, характеристика профессии, основные требования и профессиональные обязанности.
99. Флейринг, характеристика, принципы организации.
100. Сомелье, его обязанности, правила, основные методы и формы работы.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в балах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль №3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	15	10	10	15	10	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	зачтено	правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
0-59	Не зачтено	неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие / Н. С. Родионова, В. М. Сидельников, Е. С. Попов, А. В. Богомолов. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 228 с. — ISBN 978-5-00032-365-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86289.html>

2. Кощавка, И. В. Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях питания [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов направления подготовки

19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания», очной и заочной форм обучения / И. В. Кощавка ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк :ДонНУЭТ, 2020 . — Локальная компьютерная сеть НБ ДонНУЭТ.

Дополнительная

1. Кощавка И.В. Специальные и инновационные виды обслуживания [Электронный ресурс]: конспект лекций для студентов направления подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания, очной и заочной форм обучения / И. В. Кощавка; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Электрон. текст. дан. (1файл: 8,15 МБ). - Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

2. Гунькин, В. А. Научные основы инновационных технологий производства пищевой продукции : учебное пособие / В. А. Гунькин, Г. М. Сусянок. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 140 с. — ISBN 978-5-6046938-4-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116125.html>

3. Мглинец, А. И. Технология приготовления ресторанной продукции: учебное пособие / А. И. Мглинец. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-6040327-6-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75698.html>

Электронные ресурсы

1. Кощавка И.В. Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях питания: [Электронный ресурс] : конспект лекций / И. В. Кощавка . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2022 . — Учебно-методический комплекс дисциплины.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonline.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины Б1.В.02 «Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

1. Лекционная мультимедийная аудитория и специализированная лаборатория 3631 для проведения практических занятий. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

2. Читальный зал библиотеки №7302 для проведения самостоятельной работы: 20 посадочных мест, 11 компьютеров с выходом в сеть Интернет и доступом к электронно-библиотечной системе.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Кошавка Ирина Владимировна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует	Донбасская государственная академия строительства и архитектуры, 2000г., «Промышленное и гражданское строительство», инженер-строитель	<p>1. Сертификат о повышении квалификации № 0338, 14-15.02.19г., «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», 16 ч., ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», Школа педагогического мастерства</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации № 32-19 от 04.03.19г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе. Модули: интернет-технологии в организации проектно-исследовательской деятельности студентов», 22 ч., 01.03.19 – 04.03.19 г., ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет», г. Усинск</p> <p>3. Диплом о профессиональной переподготовке RB 0519207083 от 20.06.2019г. по программе «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)», 1476ч., ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского»</p> <p>4. Удостоверение о повышении квалификации 23000726 номер БАА/193 по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, 20.09.21 – 12.12.21г., Автономная некоммерческая организация ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», г.Сочи</p>

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.02 «Специальные и инновационные виды**

обслуживания на предприятиях»

(шифр и название учебной дисциплины)

Направление подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование)

Профиль: _____
(наименование)

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: особенности новейших форматов обслуживания и группировки заведений ресторанного хозяйства; современные направления использования пространственных ресурсов производственных помещений и торговых помещений; описание мер формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в мировой и отечественной практике ресторанного хозяйства; особенности обслуживания при организации данного современного формата; перечень консалтинговых услуг кейтеринговой компании для заведений.

Уметь: пользоваться нормативной документацией; анализировать организацию работы кейтеринг-бара; разрабатывать карту коктейлей в соответствии с концепцией заведения; составлять эксклюзивного меню коктейлей; рассчитывать потребность в видах и объемах питания потребителей в фан-зонах.

Владеть: вопросами правового регулирования деятельности предприятия общественного питания; навыками критического восприятия информации; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий производства продукции питания.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода в области методологии и истории науки ИДК-2 _{УК-1} Вырабатывает стратегию действий в области методологии ИДК-3 _{УК-1} Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий в области научных исследований ИДК-4 _{УК-1} Осуществляет организацию инновационной деятельности и разработку инновационной стратегии предприятия на основе системного подхода
ПК-8 Способен к реализации инновационных проектных решений в области производства продукции и услуг предприятий питания	ИДК-1 _{ПК-8} . Анализирует и систематизирует информацию в области проектных технологий; ИДК-2 _{ПК-8} . Организует разработку и реализацию проектных решений в области технологий производства продукции и услуг

Наименование смысловых модулей и тем учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Сущность инновационного развития и планирования инноваций.

Тема 1. Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.

Тема 2. Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 4. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 5. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.

Тема 6. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.

Смысловой модуль 3. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве

Тема 7. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).

Тема 8. Инновационные стандарты обслуживания.

Тема 9. Современные профессии в сфере ресторанного бизнеса.

Форма промежуточной аттестации: зачёт с оценкой
(зачет, экзамен)

Разработчик:

Коцавка Ирина Владимировна, ст.преподаватель
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела

Крылова Людмила Вячеславовна, д-р.эконом.наук,
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)