

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.04.2023 12:14:18

Уникальный программный ключ:

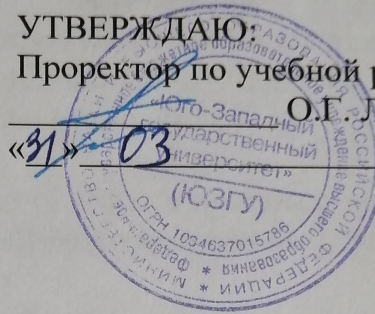
0b817ca911e6668abb13a5d106d79c5f11eabbf73e943df4e4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
«31» 03 2023 г.



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания
по подготовке к практическим занятиям
студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Курск 2023

Составитель М.В. Абушенкова

Рецензент

Доктор исторических наук, профессор Н.Е. Горюшкина

Информационные технологии в ресторанной деятельности:
методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / Юго- Зап. гос. ун-т; сост.
М.В. Абушенкова. – Курск, 2023. – 44 с. – Библиогр.: с. 44.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к
практическим занятиям по дисциплине «Информационные технологии в
ресторанной деятельности».

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело» очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл.печ. л. 2,5. Уч.изд.л. 2,3. Тираж 100 экз. Заказ *2024* Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Структура практического занятия (семинара).....	6
Семинар как одна из форм практического занятия.....	7
Темы практических занятий	10
Темы рефератов.....	41
Критерии оценок заданий	42

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Информационные технологии в ресторанной деятельности» является составной частью комплекса специальных дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело».

В формировании специалиста в сфере гостеприимства, способного к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности, указанная дисциплина играет важную роль.

Дисциплина «Информационные технологии в ресторанной деятельности» входит в формируемую участниками образовательных отношений часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре и на 5 курсе заочной формы обучения.

Целью изучения дисциплины «Информационные технологии в ресторанной деятельности» является формирование общих знаний об информационных технологиях и программных комплексах, используемых в практической ресторанной деятельности, подготовка специалиста, владеющего различными программными продуктами, способного применить полученные знания в профессиональной деятельности.

Практические занятия по учебной дисциплине «Информационные технологии в ресторанной деятельности» относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Они направлены на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний; формирование умений применять полученные знания на практике, выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Современный подход к реализации профессионального образования, повышение качества профессиональной подготовки молодых специалистов, престижа высококвалифицированного труда работников пропаганда их достижений и передового опыта неразрывно связан с использованием современных информационных технологий в образовательном процессе при подготовке специалистов в области ресторанного дела.

Ориентация на новые цели образования требует не только изменения содержания изучаемых дисциплин, но и методов и форм организации образовательного процесса, активизацию деятельности обучающихся в ходе занятия, приближения изучаемых тем к реальной жизни и поисков путей решения возникающих проблем.

Одними из ведущих компетенций в области ресторанной деятельности являются компетенции в области обеспечения информационной основы деятельности и области организации учебной деятельности.

Информационные технологии в рамках формирования профессионально-педагогической деятельности и компетенций специалистов гостиничного дела выступают как система научно обоснованных приёмов и методов профессионального образования.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению практических занятий. Методические указания имеют целью стимулирование познавательной активности студентов, формирование у них целостной системы знаний об организации гостиничного и ресторанного дела, тенденциях развития индустрии гостеприимства. Методические указания структурированы по основным темам дисциплины и включают в себя вопросы для обсуждения, тестовые задания, литературу для подготовки к практическим занятиям.

СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРА)

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по учебной дисциплине «Информационные технологии в ресторанной деятельности» может состоять из нескольких частей.

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания, включая тестовые задания, с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Примерная продолжительность – до 20 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 10 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, в том числе и тестовые задания, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Затем идет обсуждение результатов. Если Практическое занятие должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – до 15 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Примерная продолжительность – 5 минут.

СЕМИНАР КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Семинар – форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины.

Семинар – метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для обучающихся главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар – активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

Главное, что обеспечивает успех семинара, – интерес аудитории к обсуждаемым проблемам. Исходя из того, что семинар в колледже является групповым занятием под руководством преподавателя, его основные задачи состоят в том, чтобы:

- углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы;
- проверить эффективность и результативность самостоятельной работы студентов над учебным материалом в аудитории;
- выработать умение формулировать, обосновывать и излагать собственное суждение по обсуждаемому вопросу, умение отстаивать свои взгляды.

Наиболее распространены семинарские занятия трех видов:

Просеминар – занятие, готовящее к семинару, проводится на первых курсах. Цель – ознакомление студентов со спецификой самостоятельной работы, с литературой, справочными материалами, методикой работы над ними. Особое внимание следует обратить на развитие навыков работы с литературой, на творческую переработку материала и подготовку рефератов на определенные темы, чтение и обсуждение их с участниками просеминара.

Собственно семинар. Семинар – это всегда непосредственный контакт со студентами, установление доверительных отношений, продуктивное педагогическое общение. Форма семинарских занятий: развернутая беседа по заранее известному плану; небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара. Преподаватели, формируя атмосферу творческой работы, ориентируют студентов на выступления оценочного характера, дискуссии, сочетая их с простым изложением подготовленных тем, заслушиванием рефератов. Преподаватель дает установку на слушание или акцентирует внимание студентов на оценке и обсуждении в зависимости от тематики и ситуации. Учитывая личные качества характера студентов

(коммуникативность, уверенность в себе, тревожность), преподаватель управляет дискуссией и распределяет роли. Неуверенным в себе, некоммуникабельным студентам предлагаются частные, облегченные вопросы, дающие возможность выступить успешно. В организации семинарских занятий реализуется принцип совместной деятельности, сотворчества.

Спецсеминар приобретает характер научной школы, приучает студентов к коллективному мышлению и творчеству. В ходе спецсеминара важную роль играют соответствующая ориентация студентов на групповую работу и ее оценка, использование специальных приемов, например моделирования ситуаций.

Обязательные компоненты семинара:

Цель:

Порядок и методика выполнения заданий

Темы докладов, сообщений, рефератов

План проведения семинара: Обоснование темы семинара, постановка проблемы и цели. Представление индивидуальных заданий в форме сообщения. Обсуждение рассматриваемых вопросов и представленных сообщений. Выполнение практических заданий и их взаимопроверка. Подведение итогов семинара.

Рекомендуемые источники информации.

Основу плана составляют учебные вопросы, которые должны обсуждаться на семинаре. Если семинар проводится методом развернутой беседы, вопросы плана семинара должны соответствовать следующим требованиям:

- быть проблемными по форме, т.е. вскрывать какие-то важные для данной темы противоречия;
- охватывать суть проблемы;
- не повторять дословно формулировок соответствующих пунктов плана лекции и программы курса, учитывать научную и профессиональную направленность студентов;
- полностью охватывать содержание семинарской темы или тот аспект, который выражен в формулировке обсуждаемой проблемы.

Этапы подготовительной работы

Определение роли и задачи для каждого студента на семинаре (подготовка реферата, выступления и т.п.), объем и порядок работы, предусмотреть, какие и когда потребуются источники по каждому вопросу, какой материал подготовить для обоснования, какие дополнительные материалы можно будет привлечь, где их найти. 2. Работа по сбору и ознакомлению с рекомендуемой литературой. Углубленная работа с конспектом: еще раз внимательно прочитать конспект, произвести его разметку (подчеркнуть заголовки, выделить наиболее важные цитаты и т.п.), составить план выступления.

Заключительное слово преподавателя определяется содержанием семинара и может содержать:

- оценку выступления каждого студента и группы в целом;
- оценку уровня обсуждения вопросов в целом;

- краткое содержание существа обсуждаемых проблем, их теоретическое и методическое значение;
- ответы на вопросы, которые не получили должного освещения в ходе семинара;
- оценку сильных и слабых сторон выступлений;
- пожелания по подготовке к очередному семинару.

Виды семинарских занятий, особенности их проведения

В педагогической практике используются следующие виды семинаров. *Традиционные семинары* – один из наиболее распространенных видов занятий. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения того или иного предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийным и терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления.

Семинар-беседа – вопрос-ответная форма, используется для обобщения пройденного материала. Здесь используется простая процедура. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель комментирует. Таким образом, материал актуализируется студентами и контролируется преподавателем.

Семинар-конференция – студенты выступают с докладами, которые обсуждаются всеми участниками под руководством преподавателя. Это самая распространенная форма семинара. В профессиональном обучении семинар целесообразно строить в контексте изучаемой специальности, связывая теоретические вопросы с практикой работы специалиста.

Семинар-дискуссия – упор здесь делается на инициативе студентов в поиске материалов к семинару и активности их в ходе дискуссии. Важно, чтобы источники информации были разнообразными, представляли различные точки зрения на проблему, а дискуссия всегда направлялась преподавателем.

Проблемный семинар ведется через дискуссии. Особенностью проблемного семинара является сочетание «мозгового штурма» и «творческой дискуссии», индивидуальной и групповой работы, как на этапе подготовки, так и во время его проведения. На семинаре не только не запрещаются, но и приветствуются критические замечания и вопросы.

Основой проблемного семинара является создание проблемной ситуации, которая ставится заблаговременно (не менее чем за 7-10 дней).

Семинар-учебно-ролевая игра. Для проведения игры заранее определяются вопросы для обсуждения, примерно 2-3, и критерии оценки выступлений. Затем группа разбивается на 2 или 3 подгруппы в зависимости от характера материала.

Главное внимание при этом уделяется, прежде всего, качеству информации, ее научности, значимости, доступности и занимательности. Завершается семинар подведением итогов.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ

Вопросы для устного ответа:

1. Роль информации в ресторанном бизнесе.
2. Средства информации об услугах общественного питания.
3. Характеристика общих средств информации.
4. Характеристика специфических средств информации.
5. Назначение и принципы составления меню.
6. Карта вин и каков принцип ее составления.
7. Особенности оформления меню и карты вин.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Продолжите фразу: «Единственный сдерживающий развитие ресторанного бизнеса фактор - _____».
2. В рыночной экономике ресторанный бизнес занимает следующие ниши:
 - а) существует самостоятельно;
 - б) интегрирован в индустрию гостеприимства;
 - в) интегрирован в индустрию развлечений;
 - г) все ответы верны.
3. Ресторанный бизнес в условиях развития современных экономических системах выделяют как:
 - а) традиционный или сетевой;
 - б) новый проводящий эффективную инновационную деятельность и получающий монопольное положение;
 - в) оба ответа верны.
4. Родовым продуктом в ресторанном бизнесе выступает:
 - а) производственная программа;
 - б) меню;
 - в) все ответы верны.
5. Ресторанный продукт имеет следующие составляющие:
 - вещественную;
 - _____.
6. Что такое меню?
 - а) Перечень закусок, блюд, напитков, имеющийся в предприятиях общественного питания в течение всего времени работы зала.
 - б) Примерный перечень блюд, напитков, реализуемых в предприятии общественного питания.
 - в) Документ оперативного планирования работы производства.
 - г) Все ответы неверны.

7. Как располагают фирменные блюда в меню?
- В начале меню.
 - Каждое фирменное блюдо в своей группе блюд.
 - В конце меню.
 - После специального предложения блюд от шеф-повара.
8. С каких блюд начинают меню в кафе общего типа?
- С холодных напитков.
 - В кондитерских изделий.
 - С горячих напитков.
 - С холодных блюд.
9. Указав порядковый номер, установите правильную последовательность мясных холодных блюд и закусок в меню.
- Мясо шпигованное.
 - Мясо жареное.
 - Мясная гастрономия.
 - Мясо отварное, заливное.
10. В какой последовательности располагают супы в меню?
- Заправочные, прозрачные, супы-пюре, молочные, холодные, сладкие.
 - Прозрачные, заправочные, супы-пюре, молочные, холодные, сладкие.
 - Прозрачные, пюреобразные, заправочные, молочные, холодные, сладкие.
 - Холодные, сладкие, прозрачные, супы-пюре, заправочные.
11. Указав порядковый номер, установите правильную последовательность расположенных в меню горячих блюд из птицы.
- Блюда из рубленой птицы.
 - Птица фаршированная.
 - Птица отварная, припущенная.
 - Птица и дичь жареная.

12. Соотнесите понятия и определения.

Понятия	Определения
1. Цель ресторанного бизнеса	а) Жизненно необходимый элемент деятельности ресторана.
2. Информационное обеспечение	б) Получение прибыли, удовлетворение потребностей населения.
3. Средства информации	в) Средства, направленные на доведение до потребителя сведений о деятельности ресторана.

Список литературы:

- Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. –

- Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и

туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №2

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ РЕСТОРАНА

Вопросы для устного ответа:

1. Развитие компьютеризации ресторанов в России.
2. Программы бухгалтерского учёта, складских операций и управления контрольно-кассовым оборудованием.
3. Популярные автоматизированные системы управления рестораном.
4. Преимущества и недостатки использования АСУ предприятием питания.
5. Характеристика АСУ «R-keeper» и «MICROS 3700».
6. Основные и дополнительные модули АСУ «R-keeper», их краткая характеристика.
7. Основные элементы комплексного унифицированного решения для ресторана или кафе.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Продолжите фразу: «Для каждого предприятия питания существуют свои приоритеты в работе, а следовательно выбор конфигурации системы автоматизации должен быть основан на понимании текущих задач и _____».
2. Сертификации по закону подлежат:
 - а) оборудование и прикладные программы вместе;
 - б) оборудование отдельно и программы отдельно;
 - в) только прикладные программы.
3. Для предприятий питания набор связок POS-терминал плюс пакет прикладных программ:
 - а) 12 связок;
 - б) 18 связок;
 - в) 32 связки.
4. Программные продукты, устанавливаемые на компьютеры для решения управленческих задач на предприятиях ресторанного бизнеса, можно объединить в три основных класса:
 - а) полнофункциональные оригинальные системы.
 - б) системы, базирующиеся на «1С»
 - в) программные продукты заимствованные с Запада

5. Программные продукты, устанавливаемые на компьютеры, можно объединить в три основных класса:
- а) полнофункциональные оригинальные системы.
 - б) системы, базирующиеся на «1С»
 - в) программные продукты, заимствованные с Запада.
6. Назовите наиболее распространенную программу класса «Полнофункциональные оригинальные системы»: _____.
7. Назовите программное обеспечение, базирующиеся на программном продукте «1С» _____.
8. Информационный центр сети предприятий или центральный сервер обеспечивает сбор, накопление, хранение и обработку информации. Он осуществляет это:
- а) в целом по сети;
 - б) по каждому из входящих в сеть предприятий;
 - в) все ответы верны.
9. Расположите этапы жизненного цикла мультимедийной технологии в логическом порядке
- а) освоение в производстве;
 - б) диффузия (тиражирование на других объектах);
 - в) рутинизация (стабильное, без изменения, использование);
 - г) возникновение потребности в новшестве и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца).
10. Модуль My Inventory:
- а) управляет складским учётом в режиме онлайн
 - б) расширяет возможности бизнес-аналитики
 - в) решает весь спектр вопросов, связанных с кадровым управлением
11. FoodFactory – модуль:
- а) учета работы фабрики-кухни или кухни ресторана
 - б) доставки на кассе заведения
 - в) обработки интернет-заказов с сайта ресторана
12. Соотнесите основные функциональные модули системы R-Keeper с их назначением:

Функциональный модуль	Назначение
1. r_keeper Manager.	а) Станция менеджера позволяет быстро настроить кассовую станцию для обслуживания гостей, управлять доступом персонала к кассовым операциям и получать отчеты по ключевым показателям работы ресторана.
2. r_keeper Store House5	б) Складской учет – управление складом, производством / кухней, себестоимостью, закупками. Модуль полностью

	автоматизирует управление производством, а также позволяет эффективно управлять себестоимостью, правильно организовать закупки и контролировать действия персонала.
3. r_keeper CashDesk.	в) Кассовая станция обеспечивает операционную деятельность. Помогает сотрудникам сосредоточиться на работе с гостями. Данный модуль позволяет не только качественно обслуживать гостей, обеспечивая индивидуальный подход, но и контролировать все действия персонала.

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. —

- Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №3

ИНФОРМАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ РЫНКА РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

Вопросы для устного ответа:

1. Сущность информационного анализа рынка ресторанных услуг.
2. Способы сбора и обработки информации о рынке ресторанных услуг.
3. Конкуренция и ее проявления в ресторанной деятельности.
4. Процесс сбора информации о деятельности конкурентов.
5. Сбор информации о поведенческих признаках целевой аудитории ресторана.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Современный ресторан играет роль ...
 - 1) только предприятия питания
 - 2) предприятия питания и развлекательного центра
 - 3) исключительно развлекательного центра
2. Составные части ресторанного бизнеса... (выберите лишнее):

- 1) качество
 - 2) менеджмент
 - 3) обслуживание
 - 4) зарплата
3. Сервисы бронирования столика в ресторане на российском рынке (выберите лишнее):
- 1) Reserve
 - 2) gettable.ru
 - 3) stoliki.ru
 - 4) restotube.ru
4. Для индустрии гостеприимства характерна...
- 1) высокая степень конкуренции
 - 2) низкая степень конкуренции
 - 3) сезонность конкуренции
5. Различают ... конкуренции:
- 1) 3 вида
 - 2) 4 вида
 - 3) 5 видов
6. Функциональная конкуренция:
- 1) возникает в связи с тем, что любая потребность может быть удовлетворена самыми разнообразными способами.
 - 2) порождается наличием продуктов одного и того же назначения и близких по многим параметрам, но отличающихся друг от друга по каким-либо существенным характеристикам
 - 3) имеет место, если продукты, предлагаемые разными предприятиями, различаются незначительно или даже полностью идентичны.
7. С точки зрения механизма и методов осуществления конкуренцию принято разделять на _____ и _____.
8. Видовая конкуренция:
- 1) возникает в связи с тем, что любая потребность может быть удовлетворена самыми разнообразными способами.
 - 2) порождается наличием продуктов одного и того же назначения и близких по многим параметрам, но отличающихся друг от друга по каким-либо существенным характеристикам
 - 3) имеет место, если продукты, предлагаемые разными предприятиями, различаются незначительно или даже полностью идентичны.
9. Предметная конкуренция:
- 1) возникает в связи с тем, что любая потребность может быть удовлетворена самыми разнообразными способами.
 - 2) порождается наличием продуктов одного и того же назначения и близких по многим параметрам, но отличающихся друг от друга по каким-либо существенным характеристикам
 - 3) имеет место, если продукты, предлагаемые разными предприятиями, различаются незначительно или даже полностью идентичны.

10. Аналитические исследования:

- 1) проводятся для проверки гипотез о причинно-следственных связях.
- 2) осуществляются с целью сбора предварительной информации, необходимой для лучшего определения проблем
- 3) фиксируют маркетинговые проблемы, ситуации, конъюнктуру рынков, частоту возникновения события, констатируют факты

11. Наиболее распространенным методом сбора данных в ресторанном бизнесе является _____.

12. Соотнесите понятие и определение:

Понятие	Определение
1. Ресторан	а) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции, реализуют фирменные, порционные блюда, кондитерские изделия, напитки.
2. Кафе	б) предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.
3. Столовая	в) предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи

- Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №4

ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСТОРАНА

Вопросы для устного ответа:

1. Цели предоставления информации о деятельности ресторана.
2. Современные каналы коммуникаций в ресторанном бизнесе.
3. Реклама в сети Internet как средство интернет-маркетинга.
4. Каналы электронной дистрибуции и коммерции ресторанных услуг.
5. Наиболее популярные социальные сети в России.
6. Преимущества использования социальных сетей в дистрибуции ресторанных услуг.
7. Способы дистрибуции ресторанных услуг.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Один из методов рекламы ресторанной продукции - оригинальное оформление блюд (удалите лишнее):
 - 1) карвинг;
 - 2) латте-арт,
 - 3) фламбирование
2. Один из методов рекламы ресторанной продукции - эффектные формы подачи готовых изделий (удалите лишнее):
 - 1) фламбирование;
 - 2) транширование,
 - 3) карвинг.
3. Потребитель в ресторане вправе получить дополнительную информацию
 - 1) об основных потребительских свойствах продукции
 - 2) о качестве предлагаемой продукции
 - 3) об условиях приготовления блюд
 - 4) все варианты верны
4. Информация на вывеске должна включать:
 - 1) наименование предприятия с подсветкой
 - 2) фирменный знак ресторанного комплекса
 - 3) часы работы предприятия
 - 4) все варианты верны
5. Транслировать рекламу на федеральном ТВ имеет смысл, только если число ресторанов в регионе достаточно высокое, как минимум:
 - 1) 1 ресторан на 500 тыс. населения
 - 2) 2 ресторана на 500 тыс. населения
 - 3) 3 ресторана на 500 тыс. населения
6. Из всех видов рекламы самый эффективный способ рекламирования и продвижения своих услуг:
 - 1) собственный сайт
 - 2) регистрация в интернет-каталогах

- 3) создание блога
- 4) создание сайта-визитки

7. Информативная реклама:

- 1) преобладает на этапе выведения товара на рынок для формирования первичного спроса
- 2) используется в основном на этапе роста, когда необходимо формировать избирательный спрос
- 3) применяется на этапе зрелости для напоминания потребителю о данном товаре

8. Увещательная реклама:

- 1) преобладает на этапе выведения товара на рынок для формирования первичного спроса
- 2) используется в основном на этапе роста, когда необходимо формировать избирательный спрос
- 3) применяется на этапе зрелости для напоминания потребителю о данном товаре

9. Напоминающая реклама:

- 1) преобладает на этапе выведения товара на рынок для формирования первичного спроса
- 2) используется в основном на этапе роста, когда необходимо формировать избирательный спрос
- 3) применяется на этапе зрелости для напоминания потребителю о данном товаре

10. _____ - это план размещения рекламных обращений.

11. Процесс разработки коммуникационной стратегии в общем виде представляет последовательность ряда этапов: (установите верную):

- 1) Разработка бюджета;
- 2) Определение адресатов и целей коммуникаций;
- 3) Выбор структуры комплекса коммуникаций;
- 4) Анализ результата.

12. Соотнесите аббревиатуру с каналами коммуникации:

Аббревиатура	Каналы коммуникации
1. ATL	а) сайт, аккаунты в социальных сетях, страницы на отзовиках, фотографии на картах
2. LSM	б) витрины, стены, текст в счете, описания в меню, текст на упаковке для доставки
3. PR	в) публикации в изданиях (от печатных до диджитал), размещения у блогеров, проведение мероприятий для продвижения ресторана
4. Indoor	г) листовки и промоматериалы
5. Digital	д) классическая реклама на радио, ТВ, наружная реклама

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —

URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023).
— Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №5

ИНФОРМАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ ИННОВАЦИЙ В РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Вопросы для устного ответа:

1. Приоритетные направления внедрения инновационных технологий в ресторанном бизнесе.
2. Характеристика распространенных мобильных и электронных сервисов ресторанного бизнеса.
3. Преимущества и недостатки внедрения инновационных технологий на предприятиях питания.
4. Преимущества и недостатки внедрения инновационных технологий на предприятиях питания.
5. Принцип действия интерактивного электронного меню (RK-Order).
6. Мобильный терминал и его функция.
7. Цель использования виртуальной карты гостя.
8. Инновации, не требующие больших финансовых затрат.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Cook&Chill – это:
 - 1) технология «готовим и охлаждаем» (замораживаем).
 - 2) медленная тепловая обработка мяса, обеспечивающая меньшую деформацию белка, то есть сохранение большего числа питательных веществ.
 - 3) гигиеничная, быстрая, сохраняющая питательные вещества обработка продукта в упаковке.
 - 4) приготовление пищи в вакууме.
2. Souse-vide – это:
 - 1) технология «готовим и охлаждаем» (замораживаем).

- 2) медленная тепловая обработка мяса, обеспечивающая меньшую деформацию белка, то есть сохранение большего числа питательных веществ.
 - 3) гигиеничная, быстрая, сохраняющая питательные вещества обработка продукта в упаковке.
 - 4) приготовление пищи в вакууме.
3. Cook-in – это:
- 1) технология «готовим и охлаждаем» (замораживаем).
 - 2) медленная тепловая обработка мяса, обеспечивающая меньшую деформацию белка, то есть сохранение большего числа питательных веществ.
 - 3) гигиеничная, быстрая, сохраняющая питательные вещества обработка продукта в упаковке.
 - 4) приготовление пищи в вакууме.
4. Sous Vide – это:
- 1) технология «готовим и охлаждаем» (замораживаем).
 - 2) медленная тепловая обработка мяса, обеспечивающая меньшую деформацию белка, то есть сохранение большего числа питательных веществ.
 - 3) гигиеничная, быстрая, сохраняющая питательные вещества обработка продукта в упаковке.
 - 4) приготовление пищи в вакууме.
5. Преимущества электронного меню для ресторана (выберите лишнее):
- 1) Индивидуальное оформление меню
 - 2) Простота и удобство в использовании
 - 3) Возможность загрузить любое количество фотографий для каждого блюда
 - 4) Возможность оставить отзыв о блюде или работе персонала
6. Преимущества электронного меню для гостей ресторана (выберите лишнее):
- 1) возможность забронировать столик на понравившееся время.
 - 2) возможность отправить текстовое сообщение непосредственно руководителю или владельцу ресторана.
 - 3) возможность вызвать официанта с планшетного меню
 - 4) защита от краж
7. Мобильный терминал:
- 1) современная замена бумажным блокнотам официанта
 - 2) современная альтернатива обычной пластиковой карте постоянного клиента
 - 3) технология оплаты заказа с помощью смартфона
8. Виртуальная карта гостя:
- 1) современная замена бумажным блокнотам официанта
 - 2) современная альтернатива обычной пластиковой карте постоянного клиента
 - 3) технология оплаты заказа с помощью смартфона

9. QR-код на чеке клиента:

- 1) современная замена бумажным блокнотам официанта
- 2) современная альтернатива обычной пластиковой карте постоянного клиента
- 3) технология оплаты заказа с помощью смартфона

10. Соотнесите типы инноваций с их спецификой:

1) Инновации в сервисе	а) Финансовые, организационные, управленческие, маркетинговые, логистические инновации
2) Концептуальные инновации	б) Применение нового более производительного и/или эргономичного оборудования и техники; а также принципиально новых и/или усовершенствованных технологических процессов
3) Техно-технологические инновации	в) Новые форматы заведений; необычный стиль и дизайн помещений и зданий
4) Инновации бизнес-процессов	г) Новые услуги и способы их оказания (инновации в обслуживании).

11. Расположите по важности в убывающей последовательности службы.

- а) Приема и размещения
- б) Инженерно-техническая
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

12. _____ возглавляет службу по бронированию и резервированию.

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —

- URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023).
— Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №6

ПРАВОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСТОРАНА

Вопросы для устного ответа:

1. Роль нормативно-правового сопровождения в сфере общественного питания.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации и Федеральный закон «О защите прав потребителей» и их влияние на ресторанную деятельность.
3. Информация о сертификации ресторана потребителю ресторанных услуг.
4. Роль налоговой информации о ресторанной деятельности.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Может ли включать фирменное наименование ресторана (юридического лица) официальное наименование «Российская Федерация» или «Россия»:
 - а) может, с разрешения налоговых органов;
 - б) может, с разрешения Министерства юстиции РФ;
 - в) не может.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:
 - а) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;
 - б) жительства или пребывания истца;
 - в) заключения или исполнения договора;
 - г) все вышеперечисленное.

3. К основным требованиям, возложенным обществом и государством на предприятия общественного питания, относятся:
 - а) наличие необходимых лицензий;
 - б) сертификация продукции общепита;
 - в) санитарно-гигиенические правила;
 - г) все ответы верны.

4. Ресторан должен иметь следующий ассортиментный перечень продукции общественного питания:
 - а) оригинальные, изысканные, заказные и фирменные блюда, десерты и напитки собственного производства, блюда национальных (этнических) кухонь с учетом концепции и специализации предприятия;
 - б) блюда, десерты и напитки собственного производства, в том числе фирменные, национальные, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия;
 - в) смешанные напитки, коктейли собственного производства, закуски, десерты, в т.ч. фирменные, горячие блюда, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия;
 - г) разнообразный по дням недели ассортимент блюд и изделий, покупных продовольственных товаров, с учетом специфики обслуживаемых контингентов потребителей и рационов питания.

5. Бар должен иметь следующий ассортиментный перечень продукции общественного питания:
 - а) оригинальные, изысканные, заказные и фирменные блюда, десерты и напитки собственного производства, блюда национальных (этнических) кухонь с учетом концепции и специализации предприятия;
 - б) блюда, десерты и напитки собственного производства, в том числе фирменные, национальные, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия;

в) смешанные напитки, коктейли собственного производства, закуски, десерты, в т.ч. фирменные, горячие блюда, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия;

г) разнообразный по дням недели ассортимент блюд и изделий, покупных продоваров, с учетом специфики обслуживаемых контингентов потребителей и рационов питания.

6. К дополнительным услугам предприятий общественного питания относят (выберите лишнее):

а) услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание;

б) организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;

в) банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий;

г) изготовления продукции общественного питания

7. По мобильности выделяют _____ и _____ предприятия общественного питания.

8. Соотнесите понятие и определение, установленное в "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования":

Понятие	Определение
1. Бар	а) Предприятие (объект) общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.
2. Буфет	б) Предприятие (объект) общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.
3. Кафетерий	в) Предприятие (объект) питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

9. Базой для разработки документов, регулирующих качество услуг в сфере общественного питания НЕ является:

- а) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- б) Федеральный закон «О защите прав потребителей»;
- в) Уголовный кодекс Российской Федерации.

10. Услуги общественного питания (выберите неверное утверждение):

- а) не подлежат обязательной сертификации;
- б) не подлежат добровольной сертификации;
- в) могут проходить добровольную сертификацию

11. Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации:

- а) могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации;
- б) обязательно должны маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации;
- в) обязательно должны маркироваться сертификатом соответствия.

12. Знак соответствия – это:

- а) обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;
- б) обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации;
- в) документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —

- URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023).
— Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №7

МОДЕЛИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ РЕСТОРАНА

Вопросы для устного ответа:

1. Информационная система ресторана и ее назначение.
2. Роль информационной системы в ресторанах.
3. Ресторан как сфера применения информационных систем.

4. Система SmartSaloon.
5. Моделирование информационной системы ресторана.
6. Положительные и отрицательные последствия использования информационных систем в деятельности ресторана.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Основное преимущество автоматизированной информационной системы:
 - а) увеличение скорости обработки информации;
 - б) устранения возможности возникновения противоречий из-за хранения в различных местах данных;
 - в) увеличение степени надежности информации;
 - г) все варианты верны.

2. Информационная система – это _____

3. Актуальность создания информационной системы заключается в возможности (выберите неверное):
 - а) повышения эффективности работы персонала;
 - б) сокращении времени оформления заказа;
 - в) увеличении количества рабочих мест сотрудников;
 - г) сокращении бумажного документооборота.

4. Не автоматизированный процесс заказа блюд происходит следующим образом (установите верную последовательность):
 - а) официант обслуживает остальных посетителей
 - б) клиент выбирает столик
 - в) официант прослушивает заказ и заносит информацию на листок, после чего относит его на кухню поварам
 - г) клиент осуществляет выбор и просит официанта подойти
 - д) шеф-повар подтверждает заказ и информирует о нем поваров холодного и горячего цехов
 - е) к клиенту подходит официант и предоставляет ему меню
 - ж) готовый заказ официант относит клиенту
 - з) клиент просит счет, и официант составляет чек об оплате.

5. При внедрении информационной системы SmartSaloon процесс заказа происходит следующим образом (установите верную последовательность):
 - а) клиент садится за свободный столик, и осуществляет заказ посредством встроеного в стол терминала;
 - б) шеф-повар подтверждает заказ и распределяет его между поварам холодного и горячего цеха;
 - в) оформленный заказ отправляется на терминал администратора и шеф-повара;
 - г) официант забирает заказ у повара и относит клиенту;
 - д) администратор отправляет уведомление о том, что заказ взят в работу официанту и клиенту;

е) клиент на терминале завершает сеанс и выбирает удобный ему способ оплаты бесконтактный либо оплата наличными на кассе.

6. По характеру обработки информации на различных уровнях управления предприятием различают несколько видов информационных систем (выберите лишнюю):

- а) системы обработки данных или EDP системы;
- б) информационные системы управления или MIS системы;
- в) системы поддержки принятия решений - DSS системы.
- г) системы автоматизированного проектирования – САПР системы.

7. Установите соответствие между информационной системой и ее назначением:

Информационная система	Назначение
1. системы обработки данных	а) используются на верхнем уровне управления и предназначены для решения задач по формированию стратегических целей, задач планирования, задач привлечения ресурсов и источников финансирования
2. информационные системы управления	б) предназначены для учета и оперативного регулирования хозяйственных операций, подготовки стандартных документов для внешней среды
3. системы поддержки принятия решений	в) ориентированы на тактический уровень управления, например, анализ и планирование поставок, сбыта, составление производственных программ

8. Установите верную последовательность этапов создания ИС:

- а) проектирование;
- б) формирование требований к системе;
- в) тестирование;
- г) реализация;
- д) ввод в действие;
- е) эксплуатация;
- ж) сопровождение.

9. Автоматизация предприятий питания затрагивает только следующие процессы:

- а) обслуживание посетителей; склад и логистика; бухгалтерский учёт; управление персоналом.
- б) обслуживание посетителей; склад и логистика; управление персоналом.
- в) обслуживание посетителей; бухгалтерский учёт; управление персоналом.

10. Основные особенности проектирования ИС предприятий общественного питания (столовых):

- а) особые требования к скорости обслуживания;
- б) необходимость обеспечения возможности льготного питания или питания за счет предприятия;
- в) особый учет выпуска блюд и товарооборота продуктов;

г) все варианты верны.

11. Установите соответствие между системой и местом ее функционирования:

Система	Место функционирования
1. HeadOffice	а) функционирует в зале ресторана
2. FrontOffice	б) структура, задействованная в центральном офисе
3. BackOffice	в) функционирует в служебных помещениях ресторана

12. Первые информационные системы появились в

- 1) 1940-х годах;
- 2) 1950-х годах;
- 3) 1960-х годах;
- 4) 1970-х годах;

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-

- Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Практическое занятие №8

ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПАКЕТЫ ПРИКЛАДНЫХ ПРОГРАММ В РЕСТОРАНАХ

Вопросы для устного ответа:

1. Информационная поддержка коммуникационных процессов внутри коллектива ресторана.
2. Моделирование коммуникативного пространства.
3. Проблемно-ориентированный язык программирования.
4. Назначение калькуляционной карты.
5. Технологическая карта.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Внутренние коммуникации – это _____.
2. Формальные коммуникации – это _____.

3. Установите соответствие между видом коммуникации и ее примером:

Коммуникации	Определение
1. нисходящие	а) подчиненных информируют о приоритетах, заданиях, рекомендуемых процедурах и т.д.
2. восходящие	б) банковский кассир, заметив, что новый компьютер работает медленнее старого и клиентам приходится ждать дольше, известит об этом своего непосредственного начальника, который, в свою очередь, проинформирует менеджера банка по операциям, а тот – вице-президента.

4. Пакеты прикладных программ НЕ могут быть:

- а) объектно-зависимыми;
- б) объектно-независимыми;
- в) объектно-нейтральными.

5. В архитектуре ППП можно выделить ядро пакета – это:

- а) неизменная часть пакета;
- б) вариативная часть пакета;
- в) динамичная часть пакета.

6. Архитектура ППП включает следующие основные составляющие (выберите лишнее):

- а) управляющая программа;
- б) база данных;
- в) процессор с входного языка;
- г) обучающая программа.

7. Планировщик вычислительного процесса:

- а) определяет правильную необходимую цепочку, последовательность обработки модулей для выполнения соответствующих инструкций;
- б) обеспечивает трансляцию исходного текста задания на входном языке пакета во внутренний язык ЭВМ;
- в) организует вызов модулей в нужной последовательности, обеспечивает обмен информацией между ними и управляет процессом решения задач.

8. Анализатор:

- а) определяет правильную необходимую цепочку, последовательность обработки модулей для выполнения соответствующих инструкций;
- б) обеспечивает трансляцию исходного текста задания на входном языке пакета во внутренний язык ЭВМ;
- в) организует вызов модулей в нужной последовательности, обеспечивает обмен информацией между ними и управляет процессом решения задач.

9. Монитор пакета:

- а) определяет правильную необходимую цепочку, последовательность обработки модулей для выполнения соответствующих инструкций;
- б) обеспечивает трансляцию исходного текста задания на входном языке пакета во внутренний язык ЭВМ;
- в) организует вызов модулей в нужной последовательности, обеспечивает обмен информацией между ними и управляет процессом решения задач.

10. Модуль системы должен:

- а) реализовать требуемую функцию, т.е. иметь один выход;
- б) возвращать управление тому, кто его вызвал, и иметь возможность обращаться к другим модулям;
- в) быть сравнительно небольшим.
- г) все варианты верны.

11. Проблемно-ориентированный язык (уберите лишнее):

- а) компьютерный язык, разработанный для программирования особого типа задач.
- б) формальный язык связи человека с ЭВМ, предназначенный для описания данных (информации) и алгоритмов их обработки (программ) на вычислительной машине.
- в) определяется спецификой задач,
- г) определяется особенностями машины.

12. Этапы развития ГИС располагаются в следующем порядке:

- а) период появления электронных вычислительных машин, различных периферийных устройств
- б) период государственных инициатив
- в) период коммерческого развития
- г) пользовательский период

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —

- URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023).
— Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: МИРОВЫЕ ТРЕНДЫ

Вопросы для устного ответа:

1. Цифровизация ресторанной отрасли в мире.
2. Роль геймификация в стимулировании потребительского поведения.
3. Цифровой формат программ лояльности.
4. Онлайн бронирование столиков как мировой тренд.
5. Сервисы доставки.
6. Диверсификация ресторанной деятельности.

Примерные вопросы и задания в тестовой форме

1. Информационная технология – процесс, _____.
2. ИТ – разработку под названием Top Desk, разработала и представила компания:
 - а) Кнайп PRO
 - б) HoReCa
 - в) inBook
3. Планшет обратной связи представила
 - а) Кнайп PRO
 - б) HoReCa
 - в) inBook
4. Сервис обратной связи рестораторы:
 - а) могут тестировать бесплатно в течение 30 дней
 - б) могут тестировать бесплатно в течение 14 дней
 - в) могут тестировать бесплатно в течение 7 дней
5. Цифровизация ресторанного бизнеса идет в двух направлениях (выберите неверное):
 - а) общение с клиентом переходит в онлайн,
 - б) сокращается количество персонала, задействованного в обслуживании и управлении
 - в) сокращается количество персонала, задействованного в обслуживании, и растет число управляющих
6. Геймификация — это _____.
7. Сервис Top Desk позволяет руководителям:
 - а) оперативно корректировать финансовую и хозяйственную деятельность учреждений ресторанного хозяйства.
 - б) проводить самодиагностику финансового состояния

- в) эффективно оценивать конкурентную позицию
- г) все варианты верны

8. Установите соответствие между страной и уровнем доставки продуктов и еды от общего объема продаж продуктов.

Страна	Уровень доставки
США	7%
Великобритания	1%
Россия	3%

9. Клиенты согласны ждать доставку:

- а) не больше получаса,
- б) не больше часа
- в) время не играет роли

10. Главным критерием для служб доставки становится:

- а) скорость
- б) качество
- в) вежливость

11. Сервис для геймификации:

- а) BalaLIKE.
- б) Кнайп PRO
- в) HoReCa
- г) inBook

12. Все технологии можно разделить на пять разновидностей, работающих в следующих направлениях (выберите лишнее):

- а) оптимизация издержек заведения;
- б) улучшение опыта гостя;
- в) упрощение оформления заказов на местах, предзаказов навынос, заказов с доставкой;
- г) организация бизнеса (приём чаевых онлайн, платёжные системы, кассовые системы и прочее);
- д) применение искусственного интеллекта и робототехники;
- е) максимизация получения прибыли.

Список литературы:

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?>

- page=book&id=576574 (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 3. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А. Н. Бирюков. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 262 с. — ISBN 978-5-4497-0355-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89467.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 4. Акатова, Н. А. Информационные технологии в офисной деятельности : учебно-методическое пособие / Н. А. Акатова, О. И. Варгасова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 236 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106714.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 5. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0027-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40862.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 6. Есаулова, С. П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 7. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40895.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
 8. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)»,

«Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 17.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Понятие и классификация информационных технологий.
2. Соотношение между информационной системой и информационной технологией.
3. Роль и место информационных технологий в бизнесе и экономике в целом.
4. Влияние внедрения новых информационных технологий на создание и продвижение «продукта» в ресторанном бизнесе.
5. Обеспечение экономических информационных систем.
6. Информационная революция и управление.
7. Базовые информационные технологии.
8. Понятие глобальных сетей. Принципы и организация работы Internet.
9. Направления использования сети Internet.
10. Интернет-технологии в социально-культурном сервисе и туризме.
11. Службы Internet: электронная почта, всемирная паутина, файловые архивы, видеоконференции, служба новостей.
12. Автоматизации процессов управления фирмой, электронный документооборот.
13. Информационно-поисковые системы: понятие, возможности, классификация.
14. Использование информационных ресурсов и прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности.
15. Использование информационных технологий для автоматизации профессиональной деятельности.
16. Добровольная и обязательная сертификация в ресторанном бизнесе.
17. Требования, возложенные обществом и государством на предприятия общественного питания.
18. Роль нормативно-правового сопровождения в сфере общественного питания.
19. Влияние ГК РФ и ФЗ РФ «О защите прав потребителей» на ресторанную деятельность.
20. Значение информации о сертификации ресторана для потребителя ресторанных услуг.
21. Информатизация как один из факторов глобализации мировой экономики.
22. Методы достижения высоких позиций при использовании поисковых систем.
23. Понятие электронной коммерции и ее категории.

24. Сервисы Internet для обеспечения электронной коммерции.
25. Обеспечение безопасности транзакций при использовании электронной коммерции.
26. Оборудование и информационные системы управления рестораном.
27. Компьютерные вирусы и методы борьбы с ними.
28. Типовые системы электронного документооборота, используемые в профессиональной деятельности.
29. Протоколы и стандарты безопасности виртуальных платежей.
30. Классификация интернет-представительств e-commerce.
31. Глобальная информационная система Фидонет.
32. Мультимедийные технологии, используемые в социально-культурном сервисе и гостиничном деле.
33. Содержательная интернет-реклама.
34. Internet в России.
35. Внешняя реклама в сети Internet.

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ЗАДАНИЙ

Критерии оценки устного ответа

4 балла выставляется студенту, если он в своем ответе демонстрирует знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

3 балла выставляется студенту, если он в своем ответе демонстрирует знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), но не всегда точно использует специальные термины и понятия, показывает частичное узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

2 балла выставляется студенту, если в ответе даны знания только базовых понятий, отсутствуют умение правильно использовать специальные термины, понятия и узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Критерии оценивания тестовых заданий

Каждый верный ответ на тест оценивается следующим образом:

задание в закрытой форме – 2 балла,

задание в открытой форме – 2 балла,

задание на установление правильной последовательности – 2 балла,

задание на установление соответствия – 2 балла.

Критерии оценки кейс-задач

2 балла выставляется обучающемуся, если он верно решил задачу, но неверно сформулировал историческое основание решения;

4 балла выставляется обучающемуся, если он неверно решил задачу, но верно сформулировал историческое основание решения (неправильный вывод из верной посылки);

6 баллов выставляется обучающемуся, если он успешно решил задачу и верно сформулировал историческое основание решения.

Критерии оценивания мультимедийной презентации

№№ п/п	Критерий оценки	Кол-во баллов
1	2	3
1	<i>Тема презентации</i> соответствие программе предмета соответствие содержанию презентации отражение всех необходимых сведений	1 2 1
2	<i>Целеполагание</i> актуальность темы формулировка целей и соответствие их заявленной теме достижение целей	2 2 2
3	<i>Содержание презентации</i> подбор текста и его доступность для восприятия наглядность иллюстративного материала раскрытие темы стилистическое единство наличие выводов и соответствие их поставленным целям и задачам	1 1 2 1 2
4	<i>Структура презентации</i> наличие всех структурных элементов презентации соблюдение принципа от простого к сложному оптимальность количества слайдов и объема информации	2 1 1
5	<i>Оформление презентации</i> читаемость информации фон оптимальное соотношение текстовой и графической частей правильное оформление источников правильное оформление графического материала отсутствие ошибок и опечаток	2 1 1 2 1 2
Всего		30

Таблица соответствия

Количество баллов	Оценка
1	2

30 – 26	отлично
25 – 21	хорошо
20 – 16	удовлетворительно
до 16	неудовлетворительно

Критерии оценки реферата:

2 балла выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой, продемонстрировав владение основными положениями исследования;

4 балла выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой и правильно ответил на большинство вопросов;

6 баллов выставляется обучающемуся, если он успешно выступил с выбранной темой и правильно ответил на все вопросы, а также аргументированно изложил свою позицию по теме исследования.