

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 26.09.2025 14:36:23

Уникальный программный ключ

abd894de8ff3e434f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса»**

### **Цели преподавания дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» является формирование у студентов основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификации в ресторанах различных классов и специализаций, тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,
- рассмотрение методики проведения презентаций предприятий, подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
- ознакомление с основными этапами организации обслуживания, специфики приема заказа и подготовительной работы по организации банкетов различных видов, организации обслуживания иностранных туристов в зале ресторана,
- изучение методики составления и оформления меню;
- изучение принципов корпоративной культуры ресторана, требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины**

- способность управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-1);
- способность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта (ПК-6);
- способность к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-7).

### **Разделы дисциплины:**

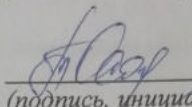
Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика ресторанных помещений. Столовая посуда, приборы, бельё. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Этапы организации

обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса.

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью) О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 29 » 08 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Техника и организация ресторанного сервиса  
(наименование дисциплины)ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
шифр и наименование направления подготовки (специальности)направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»  
наименование направленности (профиля, специализации)форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «29» 08 2019г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

К.И.Н. \_\_\_\_\_

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Бормотова А.Р.

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «20» 08 2021 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «15» 08 2022г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 г. протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  »    20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  »    20   г. протокол №   .

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  »    20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  »    20   г. протокол №   .

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  »    20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  »    20   г. протокол №   .

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  »    20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  »    20   г. протокол №   .

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  »    20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  »    20   г. протокол №   .

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

# 1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

## 1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» является формирование у студентов основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

## 1.2 Задачи дисциплины

- изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификации в ресторанах различных классов и специализаций, тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,
- рассмотрение методики проведения презентаций предприятий, подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
- ознакомление с основными этапами организации обслуживания, специфики приема заказа и подготовительной работы по организации банкетов различных видов, организации обслуживания иностранных туристов в зале ресторана,
- изучение методики составления и оформления меню;
- изучение принципов корпоративной культуры ресторана, требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

## 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
ПК-1	Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать	ПК-1.1 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб,	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиничных комплексов, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала.

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	соответствующие выводы	отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	<i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничных комплексов в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. <i>Владеть:</i> навыками формирования системы бизнес-процессов.
		ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> основы управленческого учета в сфере гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничного комплекса.
		ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий гостиничных комплексов. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности предприятий гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> навыками организации деятельности предприятий гостиничных комплексов в соответствии с законодательством РФ.
		ПК-1.4 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. <i>Уметь:</i> анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. <i>Владеть:</i> навыками формирования системы бизнес-процессов.
		ПК-1.5 Осуществляет планирование и организацию	<i>Знать:</i> основы управленческого учета на предприятиях питания. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
		ПК-1.6 Применяет на практике знания законодательства РФ, регулирующего деятельности предприятий питания	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности предприятий питания. <i>Владеть:</i> навыками организации деятельности предприятий питания в соответствии с законодательством РФ.
ПК-6	Способен к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта	ПК-6.1 Применяет специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах	<i>Знать:</i> специфику технологических инноваций, характерных для гостиничной деятельности. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов гостиничного предприятия с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность.
		ПК-6.3 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<i>Знать:</i> способы оценки соответствия качества выполняемых работ гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <i>Уметь:</i> использовать методики системы контроля и оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <i>Владеть:</i> организацией применения методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации



Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			гостиниц и иных средств размещения; навыками контроля функционирования системы стандартов обслуживания
		ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	<i>Знать:</i> специфику технологических инноваций, характерных для предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в деятельность предприятия питания.
		ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.
ПК-7	Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания	ПК-7.2 Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик	<i>Знать:</i> характеристики ситуаций, связанных с применением английского и других иностранных языков при работе с клиентами, английский и другие иностранные языки на профессиональном

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закреплённые за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
код компетенции	наименование компетенции		
	потребителей	постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами гостиничного комплекса с использованием английского и других иностранных языков.
		ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»	<i>Знать:</i> инновационные технологии в ресторанной и гостиничной деятельности, современные технологии обслуживания в гостинично-ресторанной деятельности характерные особенности мировых гостиничных цепей; инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. <i>Уметь:</i> определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства; ориентироваться в современных технологиях гостиничной отрасли; транслировать опыт мировой индустрии гостеприимства в деятельность индустрии гостеприимства России и региона <i>Владеть:</i> современными технологиями в обслуживании и гостиничной деятельности; поиском и внедрением технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства; навыками трансформации мировых технологий гостиничного

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			сервиса в деятельность предприятий гостеприимства России и региона
		ПК-7.4 Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	<p><b>Знать:</b> характеристики ситуаций, связанных с применением английского и других иностранных языков при работе с клиентами, английский и другие иностранные языки на профессиональном уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><b>Уметь:</b> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов предприятий питания</p> <p><b>Владеть:</b> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами с использованием английского и других иностранных языков</p>

## 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

## 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	55,15
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	61,85
Контроль (подготовка к экзамену)	27
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

#### **4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

##### **4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Общая характеристика процесса обслуживания	Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания.
2	Характеристика ресторанных помещений	Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Хлебобрезка: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и

		<p>вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов.</p> <p>Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных.</p>
3	Столовая посуда, приборы, бельё	<p>Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.</p>
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	<p>Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды.</p> <p>Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана.</p>
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	<p>Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и</p>



		<p>правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др.</p> <p>Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.</p>
6	Обслуживание приемов и банкетов	<p>Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных</p>

		<p>столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи разных блюд. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков. Организация обслуживания.</p>
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	<p>Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Room-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.</p>
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	<p>Туризм: основные понятия и определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.</p>
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	<p>Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель</p>

		<p>качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества. Принципы стандартов ISO- 9000. Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Требования к менеджеру зала. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.</p>
--	--	---

**Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Общая характеристика процесса обслуживания	2	-	1	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 2	ПК-1, ПК-6, ПК-7
2	Характеристика ресторанных помещений	2	-	2	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 4	ПК-1, ПК-6, ПК-7
3	Столовая посуда, приборы, бельё	2	-	3	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 6	ПК-1, ПК-6, ПК-7
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	-	4	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 8	ПК-1, ПК-6, ПК-7
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	2	-	5	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 10	ПК-1, ПК-6, ПК-7
6	Обслуживание приемов и банкетов	2	-	6	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 12	ПК-1, ПК-6, ПК-7
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	2	-	7	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 14	ПК-1, ПК-6,

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
							ПК-7
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	2	-	8	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 16	ПК-1, ПК-6, ПК-7
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2	-	9	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 18	ПК-1, ПК-6, ПК-7

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Общая характеристика процесса обслуживания	4, из них практическая подготовка – 4.
2.	Характеристика ресторанных помещений	4, из них практическая подготовка – 4.
3.	Столовая посуда, приборы, белье	4, из них практическая подготовка – 4.
4.	Информационное обеспечение процесса обслуживания	4, из них практическая подготовка – 4.
5.	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	4, из них практическая подготовка – 4.
6.	Обслуживание приемов и банкетов	4, из них практическая подготовка – 4.
7.	Специальные виды услуг и формы обслуживания	4, из них практическая подготовка – 4.
8.	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	4, из них практическая подготовка – 4.
9.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	4, из них практическая подготовка – 4.
Итого		36, из них практическая подготовка – 36.

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Общая характеристика процесса обслуживания	1-2 недели	7
2	Характеристика ресторанных помещений	3-4 недели	7
3	Столовая посуда, приборы, бельё	5-6 недели	7
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	7-8 недели	7
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	9-10 недели	7
6	Обслуживание приемов и банкетов	11-12 недели	7
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	13-14 недели	7
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	15-16 недели	7
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	17-18 недели	5,85
Итого			61,85

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*



– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии. Практическая подготовка обучающихся. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Общая характеристика процесса обслуживания	дискуссия	1
2	Характеристика ресторанных помещений	дискуссия	1
3	Столовая посуда, приборы, бельё	презентация	1
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	деловая игра	1
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	презентация	1
6	Обслуживание приемов и банкетов	презентация	1
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	дискуссия	2
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	деловая игра	2
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	дискуссия	2
Итого:			12

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность».

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в реальных производственных условиях (в профильной организации - ООО «ИНТУРИСТ – КУРСК»).

Практическая подготовка обучающихся проводится в соответствии с положением П 02.181.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

## 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-1 Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Производственная организационно-управленческая практика		Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Техника и организация ресторанного сервиса Проектирование гостиничной деятельности Информационные технологии в ресторанной деятельности Производственная преддипломная практика
ПК-6 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания	Экономика гостинично-ресторанного предприятия	Техника и организация ресторанного сервиса Современные системы и концепции питания Проектирование гостиничной деятельности Основы рационального питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика
ПК-7 Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм	Документирование управленческой деятельности	Мировое гостиничное хозяйство Деловая культура в ресторанном бизнесе	Техника и организация ресторанного сервиса Основы рационального

обслуживания потребителей			питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика
---------------------------	--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень (удовлетворительно)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-1/ завершающий	ПК-1.1 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> принципы создания системы анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в персонале. <i>Уметь:</i> использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> организацией контроля служб и отделов в гостиничном комплексе	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в материальных ресурсах и персонале. <i>Уметь:</i> внедрять и использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, служб и отделов в гостиничном	<i>Знать:</i> принципы и методы создания стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в материальных ресурсах и персонале. <i>Уметь:</i> внедрять и использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> навыками анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			комплексе.	
	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. <i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов; анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование.



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				<i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.
	ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг <i>Уметь:</i> применять нормативные акты в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательств во РФ <i>Уметь:</i> применять законодательные акты в соответствии с целями и задачами предприятия в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах, навыками	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять нормативные требования при осуществлении деятельности гостиничного предприятия, акты применять в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска и применения на практике законодательных актов РФ, систематического анализа и контроля за соблюдением норм законодательства

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами предприятия при предоставлении гостиничных услуг.	РФ при предоставлении гостиничных услуг.
	ПК-1.4 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> принципы создания системы анализа потребности предприятий питания в персонале.	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы анализа потребности департаментов предприятий питания в материальных ресурсах и персонале.	<i>Знать:</i> принципы и методы создания стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов предприятий питания в материальных ресурсах и персонале.
	ПК-1.5 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания; стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		трудовых ресурсах.	потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. Владеть: формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.	деятельности департаментов предприятий питания; анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. Владеть: навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
	ПК-1.6 Применяет на практике знания законодательства РФ, регулирующего деятельности предприятий	Знать: нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания Уметь: применять	Знать: нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания,	Знать: нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания,

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	питания	нормативные акты в деятельности предприятий питания <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах о деятельности предприятий питания	законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять законодательные акты в соответствии с целями и задачами деятельности предприятия питания <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах, навыками применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами предприятия питания при предоставлении соответствующих услуг.	законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять нормативные требования при осуществлении деятельности предприятий питания, акты в сфере деятельности предприятий питания <i>Владеть:</i> навыками поиска и применения на практике законодательных актов РФ по вопросам деятельности предприятий питания, систематического анализа и контроля за соблюдением норм законодательства РФ при деятельности предприятий питания.
ПК-6/ завершающий	ПК-6.1 Применяет специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах	<i>Знать:</i> сущность технологических инноваций, характерных для гостиничной деятельности. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов гостиничного предприятия. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с	<i>Знать:</i> сущность и специфику применения технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности гостиничных комплексов. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов гостиничного предприятия с	<i>Знать:</i> сущность, специфику и особенности применения на практике технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности гостиничных комплексов и гостиничной деятельности в целом. <i>Уметь:</i> разрабатывать

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность.	учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность.	программы и специальные продукты организационных процессов гостиничного предприятия с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками разработки и управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность; созданием рекомендаций по работе с подобными проектами.
	ПК-6.3 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<i>Знать:</i> принципы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка,	<i>Знать:</i> принципы и методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации.



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг	контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов.	<i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				гостиничных комплексов и иных средств размещения; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов.
	ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	<i>Знать:</i> сущность технологических инноваций, характерных для предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов предприятий питания. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций на предприятии питания.	<i>Знать:</i> сущность и специфику применения технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в ресторанную деятельность (деятельность предприятия питания).	<i>Знать:</i> сущность, специфику и особенности применения на практике технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности предприятий питания и ресторанной деятельности в целом. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками разработки и управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в деятельность предприятия питания; созданием рекомендаций по работе с подобными

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				проектами.
	ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях. <i>Владеть:</i> организацией контроля оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	<i>Знать:</i> принципы и методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятия. Методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Использовать методики создания системы контроля на предприятиях. <i>Владеть:</i> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов предприятия; навыками выявления	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности предприятия; методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля на предприятиях; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по оценке соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Владеть:</i> навыками организации

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности предприятия.	контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов предприятия.
ПК-7/ завершающий	ПК-7.2 Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	<i>Знать:</i> принципы постановки целей и задач деятельности подразделений предприятия с использованием английского и других иностранных языков в соответствии с функционалом деятельности гостиничного комплекса и характеристик постоянных клиентов гостиниц. <i>Уметь:</i> Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности с использованием английского и других иностранных языков с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного	<i>Знать:</i> принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием английского языка и других иностранных языков, формирование системы сервисного обслуживания <i>Уметь:</i> осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учетом характеристик	<i>Знать:</i> принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Уметь:</i> проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Владеть:</i> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>комплекса.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками корректной постановки целей и задач в связи с использованием английского языка или других иностранных языков с учётом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p>	<p>постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с учётом использования английского языка или другого иностранного языка</p>	<p>клиентами гостиничного комплекса с использованием английского и других иностранных языков</p>
	<p>ПК-7.3</p> <p>Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p><i>Знать:</i> Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации, в том числе возможности сети «Интернет».</p> <p><i>Уметь:</i> Определять необходимые технологические инновации и информационное обеспечение (включая использование сети «Интернет») в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации.</p> <p><i>Владеть:</i> Методами определения потребности в</p>	<p><i>Знать:</i> Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации (в том числе при помощи сети «Интернет»)</p> <p><i>Уметь:</i> Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями сервисной деятельности организации.</p> <p><i>Владеть:</i> Методами</p>	<p><i>Знать:</i> Основные технологические инновации и программные продукты (включая ресурсы сети «Интернет»), которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации.</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать технологические инновации и программные продукты (включая ресурсы сети «Интернет») для обеспечения сервисной деятельности организации.</p> <p><i>Владеть:</i> Навыками применения</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации, в том числе при помощи сети «Интернет».	технологий и программных продуктов (в том числе при помощи сети «Интернет») для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса.
	ПК-7.4 Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	<i>Знать:</i> Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений предприятия с использованием английского и других иностранных языков в соответствии с функционалом сервисной деятельности организации и характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Уметь:</i> Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности с использованием английского и других иностранных языков с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Владеть:</i> Навыками корректной постановки целей и задач в связи с использованием английского языка или других иностранных	<i>Знать:</i> Принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием английского языка и других иностранных языков, формирование системы сервисного обслуживания <i>Уметь:</i> Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Владеть:</i> Навыками реализации	<i>Знать:</i> Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Уметь:</i> Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Владеть:</i> Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами с использованием английского и других иностранных языков

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		языков с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с учётом использования английского языка или другого иностранного языка	

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Общая характеристика процесса обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	1	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-3	
2	Характеристика ресторанных помещений	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	4-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	2	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оцениван ия
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				для контроля результатов практической подготовки		
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	4-6	
3	Столовая посуда, приборы, бельё	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	7-9	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	3	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	7-9	
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	10-12	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	10-12	
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительны й этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	13-15	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	5	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	13-15	



№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оцениван ия
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
6	Обслуживание приемов и банкетов	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	16-18	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	16-18	
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	19-21	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	7	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	19-21	
8	Услуги по организации обслуживания иностраных туристов	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	22-24	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	22-24	
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	25-27	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов	9	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оцениван ия
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				практической подготовки		
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	25-27	

**Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости**

Вопросы в тестовой форме по теме № 4. «Информационное обеспечение процесса обслуживания».

В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это:

- а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену;
- б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются;
- в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен;
- г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости

**Контрольные вопросы для устного опроса по теме № 1: «Общая  
характеристика процесса обслуживания»**

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?

**Темы рефератов по теме №9: «Управление качеством и стратегия обслуживания в  
заведениях сферы ресторанного бизнеса»**

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

## Кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки обучающихся на практическом занятии по теме № 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания

### Кейс-задача №2

Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе.

Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с одним выходным днем.

Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

### Кейс-задача №4

Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки знаний используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Результаты практической подготовки (умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

1. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:

- а. Банкет-фуршет
- б. Банкет-коктейль
- в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
- г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Задание в открытой форме:

Меню как средство информирования гостей о предлагаемых блюдах включает в себя

Ответ \_\_\_\_\_

Задание на установление правильной последовательности:

1. Установить очередность подачи блюд из меню:

- 1) осетрина заливная;
- 2) соус;
- 3) бульон с профитролями;
- 4) ассорти рыбное с лимоном и маслинами;

- 5) масло сливочное;
- 6) грибы в сметанном соусе;
- 7) салат столичный;
- 8) филе с соусом мадера;
- 9) лосось отварной с картофелем отварным;
- 10) кофе по-восточному;
- 11) фруктовый салат.

Задание на установление соответствия:

2. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

Компетентностно-ориентированная задача:

Выбор концепции ресторана

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Вариант 1. Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Вариант 2. Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Вариант 3. Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование

для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

*Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС*

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Общая характеристика процесса обслуживания (контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Характеристика ресторанных помещений (контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Столовая посуда, приборы, бельё (контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных	2	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		ответов менее 50%		ответов более 50%
Практическое занятие № 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания (контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах (контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6. Обслуживание приемов и банкетов (контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания (контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов (контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	2	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более 50%

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие №9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №9, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

## 8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 8.1 Основная учебная литература

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91454.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

2. 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. — URL:



<https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 248 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

1. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 120 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 248 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 204 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Васюкова, А. Т. Справочник повара : учебное пособие / А. Т. Васюкова. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 496 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684235> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

## 8.3 Перечень методических указаний

1. Техника и организация ресторанного сервиса : методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Абушенкова. - Курск : ЮЗГУ, 2022. - 46 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Самостоятельная работа : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

## **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Список конференций

Гостиничный и ресторанный бизнес

Ресторанные ведомости

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Главный портал индустрии гостеприимства и питания  
<http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru/>
3. Центральный дом ресторатора - ресторанный бизнес в России и за рубежом. <http://www.dom-restoratora.ru/>
4. Информационные технологии для ресторанного бизнеса.  
<http://www.restoranoff.ru/>
5. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com/>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать

учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и

качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска информации и самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления практической подготовки обучающихся при реализации дисциплины используются оборудование и технические средства обучения профильной(-ых) организации(-й):

- ПО Shelfer (гостиница), ПО R.Keeper, серверные установки;
- Гладильные машины, сушильные машины;
- Барное оборудование, кухонное оборудование.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.)

заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).



**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

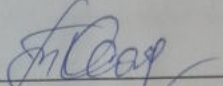
Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	43,44				2	14.02.23	Приказ - 8 от 14.02.23 ф.к.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 29 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Техника и организация ресторанного сервиса  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»  
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «29» 03 2019 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

К.И.Н. \_\_\_\_\_ Бормотова А.Р.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «30» 03 2021 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса протокол № 1 от «23» 03 2022 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 г. протокол № 7.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

# 1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

## 1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» является формирование у студентов основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

## 1.2 Задачи дисциплины

- изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификации в ресторанах различных классов и специализаций, тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,
- рассмотрение методики проведения презентаций предприятий, подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
- ознакомление с основными этапами организации обслуживания, специфики приема заказа и подготовительной работы по организации банкетов различных видов, организации обслуживания иностранных туристов в зале ресторана,
- изучение методики составления и оформления меню;
- изучение принципов корпоративной культуры ресторана, требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

## 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
ПК-1	Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания	ПК-1.1 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности	Знать: стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиничных комплексов, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
код компетенции	наименование компетенции		
	потребителей, делать соответствующие выводы	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	персонала. <i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничных комплексов в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. <i>Владеть:</i> навыками формирования системы бизнес-процессов.
		ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> основы управленческого учета в сфере гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничного комплекса.
		ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий гостиничных комплексов. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности предприятий гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> навыками организации деятельности предприятий гостиничных комплексов в соответствии с законодательством РФ.
		ПК-1.4 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. <i>Уметь:</i> анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. <i>Владеть:</i> навыками формирования системы бизнес-процессов.
		ПК-1.5 Осуществляет планирование и	<i>Знать:</i> основы управленческого учета на предприятиях питания. <i>Уметь:</i> использовать современные

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками применения регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
		ПК-1.6 Применяет на практике знания законодательства РФ, регулирующего деятельности предприятий питания	<i>Знать:</i> законодательство РФ, регулирующее деятельность предприятий питания. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности предприятий питания. <i>Владеть:</i> навыками организации деятельности предприятий питания в соответствии с законодательством РФ.
ПК-6	Способен к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта	ПК-6.1 Применяет специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах	<i>Знать:</i> специфику технологических инноваций, характерных для гостиничной деятельности. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов гостиничного предприятия с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность.
		ПК-6.3 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<i>Знать:</i> способы оценки соответствия качества выполняемых работ гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <i>Уметь:</i> использовать методики системы контроля и оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <i>Владеть:</i> организацией применения методики оценки соответствия гостиничного

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; навыками контроля функционирования системы стандартов обслуживания
		ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	<i>Знать:</i> специфику технологических инноваций, характерных для предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в деятельность предприятия питания.
		ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.
ПК-7	Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых	ПК-7.2 Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с	<i>Знать:</i> характеристики ситуаций, связанных с применением английского и других иностранных языков при работе с клиентами, английский и другие иностранные

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	форм обслуживания потребителей	учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	языке на профессиональном уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов гостиничного комплекса. <i>Уметь:</i> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами гостиничного комплекса с использованием английского и других иностранных языков.
		ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<i>Знать:</i> инновационные технологии в ресторанной и гостиничной деятельности, современные технологии обслуживания в гостинично-ресторанной деятельности характерные особенности мировых гостиничных цепей; инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. <i>Уметь:</i> определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства; ориентироваться в современных технологиях гостиничной отрасли; транслировать опыт мировой индустрии гостеприимства в деятельность индустрии гостеприимства России и региона <i>Владеть:</i> современными технологиями в обслуживании и гостиничной деятельности; поиском и внедрением технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства; навыками трансформации

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			мировых технологий гостиничного сервиса в деятельность предприятий гостеприимства России и региона
		ПК-7.4 Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	<i>Знать:</i> характеристики ситуаций, связанных с применением английского и других иностранных языков при работе с клиентами, английский и другие иностранные языки на профессиональном уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов предприятия питания <i>Уметь:</i> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов предприятий питания <i>Владеть:</i> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами с использованием английского и других иностранных языков

## 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 4 курсе.

## 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	16,12
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	10, из них практическая подготовка – 4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	118,88
Контроль (подготовка к экзамену)	9
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,12
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	0,12

#### **4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

##### **4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Общая характеристика процесса обслуживания	Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания.
2	Характеристика ресторанных помещений	Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Хлебобрезка: назначение,



		<p>организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов.</p> <p>Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных.</p>
3	Столовая посуда, приборы, бельё	<p>Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.</p>
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	<p>Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды.</p> <p>Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана.</p>
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	<p>Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к</p>

		<p>обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др.</p> <p>Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.</p>
6	Обслуживание приемов и банкетов	<p>Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика,</p>

		особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи разных блюд. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков. Организация обслуживания.
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Room-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Туризм: основные понятия и определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в	Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на

заведениях сферы ресторанного бизнеса	<p>вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества. Принципы стандартов ISO- 9000. Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Требования к менеджеру зала. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.</p>
---------------------------------------	---

**Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Общая характеристика процесса обслуживания	1	-	1	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 2	ПК-1, ПК-6, ПК-7
2	Характеристика ресторанных помещений	1	-	2	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 4	ПК-1, ПК-6, ПК-7
3	Столовая посуда, приборы, бельё	-	-	3	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 6	ПК-1, ПК-6, ПК-7
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	1	-	4	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 8	ПК-1, ПК-6, ПК-7
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	1	-	5	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 10	ПК-1, ПК-6, ПК-7

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
6	Обслуживание приемов и банкетов	-	-	6	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 12	ПК-1, ПК-6, ПК-7
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	-	-	7	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 14	ПК-1, ПК-6, ПК-7
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	1	-	8	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 16	ПК-1, ПК-6, ПК-7
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	1	-	9	У-1-2,3,4. МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 18	ПК-1, ПК-6, ПК-7

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Общая характеристика процесса обслуживания	1
2.	Характеристика ресторанных помещений	1
3.	Столовая посуда, приборы, белье	1
4.	Информационное обеспечение процесса обслуживания	1
5.	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	1
6.	Обслуживание приемов и банкетов	1
7.	Специальные виды услуг и формы обслуживания	1, из них практическая подготовка – 1.
8.	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	1, из них практическая подготовка – 1.
9.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2, из них практическая подготовка – 2.
Итого		10, из них практическая подготовка – 4.

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Общая характеристика процесса обслуживания	1-2 недели	12
2	Характеристика ресторанных помещений	3-4 недели	14
3	Столовая посуда, приборы, бельё	5-6 недели	12
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	7-8 недели	14
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	9-10 недели	12
6	Обслуживание приемов и банкетов	11-12 недели	14
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	13-14 недели	12
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	15-16 недели	14
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	17-18 недели	14,88
Итого			118,88

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации

самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии. Практическая подготовка обучающихся. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Общая характеристика процесса обслуживания	дискуссия	1
2	Характеристика ресторанных помещений	дискуссия	1
3	Столовая посуда, приборы, бельё	презентация	1
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	деловая игра	1
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	презентация	1
6	Обслуживание приемов и банкетов	презентация	1
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	дискуссия	2
8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	деловая игра	2
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	дискуссия	2
Итого:			12

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность».

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в реальных производственных условиях (в профильной организации - ООО «ИНТУРИСТ – КУРСК») и модельных условиях (оборудованных (полностью или частично) в стандартно оборудованных аудиториях университета.

Практическая подготовка обучающихся проводится в соответствии с

положением П 02.181.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества;
- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций);
- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.



## обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-1 Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Производственная организационно-управленческая практика		Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Техника и организация ресторанного сервиса Проектирование гостиничной деятельности Информационные технологии в ресторанной деятельности Производственная преддипломная практика
ПК-6 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания	Экономика гостинично-ресторанного предприятия	Техника и организация ресторанного сервиса Современные системы и концепции питания Проектирование гостиничной деятельности Основы рационального питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика
ПК-7 Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной	Документирование управленческой деятельности	Мировое гостиничное хозяйство Деловая культура в ресторанном бизнесе	Техника и организация ресторанного сервиса Основы

деятельности и новых форм обслуживания потребителей			рационального питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика
---	--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала

оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-1/ завершающий	ПК-1.1 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> принципы создания системы анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в персонале. <i>Уметь:</i> использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> организацией контроля служб и отделов в гостиничном комплексе	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в материальных ресурсах и персонале. <i>Уметь:</i> внедрять и использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, служб и отделов в гостиничном комплексе.	<i>Знать:</i> принципы и методы создания стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в материальных ресурсах и персонале. <i>Уметь:</i> внедрять и использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> навыками анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
	ПК-1.2 Осуществляет	<i>Знать:</i> Законодательство РФ,	<i>Знать:</i> стратегические и	<i>Знать:</i> законодательство РФ,

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	регулирующее деятельность гостиничных комплексов. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.	тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. <i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.	регулирующее деятельность гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов; анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками планирования текущей

Код компетенции и/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.
	ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг <i>Уметь:</i> применять нормативные акты в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять законодательные акты в соответствии с целями и задачами предприятия в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах, навыками применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять нормативные требования при осуществлении деятельности гостиничного предприятия, акты применять в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска и применения на практике законодательных актов РФ, систематического анализа и контроля за соблюдением норм законодательства РФ при предоставлении

Код компетенции и/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			предприятия при предоставлении гостиничных услуг.	гостиничных услуг.
	ПК-1.4 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> принципы создания системы анализа потребности департаментов предприятий питания в персонале.	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы анализа потребности департаментов предприятий питания в материальных ресурсах и персонале.	<i>Знать:</i> принципы и методы создания стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов предприятий питания в материальных ресурсах и персонале.
	ПК-1.5 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания. <i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса. <i>Уметь:</i> анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания; стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. <i>Уметь:</i> осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания; анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых,

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. <i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.	финансовых, организационных и иных ресурсов; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование. <i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.
	ПК-1.6 Применяет на практике знания законодательства РФ, регулирующего деятельности предприятий питания	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания <i>Уметь:</i> применять нормативные акты в деятельности предприятий питания <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах о	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять законодательные акты в соответствии с целями и задачами деятельности	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять нормативные требования при осуществлении деятельности предприятий

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		деятельности предприятий питания	предприятия питания <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах, навыками применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами предприятия питания при предоставлении соответствующих услуг.	питания, акты в сфере деятельности предприятий питания <i>Владеть:</i> навыками поиска и применения на практике законодательных актов РФ по вопросам деятельности предприятий питания, систематического анализа и контроля за соблюдением норм законодательства РФ при деятельности предприятий питания.
ПК-6/ завершающий	ПК-6.1 Применяет специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах	<i>Знать:</i> сущность технологических инноваций, характерных для гостиничной деятельности. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов гостиничного предприятия. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность.	<i>Знать:</i> сущность и специфику применения технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности гостиничных комплексов. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов гостиничного предприятия с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых	<i>Знать:</i> сущность, специфику и особенности применения на практике технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности гостиничных комплексов и гостиничной деятельности в целом. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов гостиничного предприятия с учетом рыночных условий.

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			инноваций в гостиничную деятельность.	<i>Владеть:</i> навыками разработки и управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность; созданием рекомендаций по работе с подобными проектами.
	ПК-6.3 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<i>Знать:</i> принципы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах. <i>Владеть:</i> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований,	<i>Знать:</i> принципы и методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах. Анализировать проблемы



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг	комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов.	функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и иных средств размещения; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				деятельности департаментов гостиничных комплексов.
	ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания	<i>Знать:</i> сущность технологических инноваций, характерных для предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов предприятий питания. <i>Владеть:</i> способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций на предприятии питания.	<i>Знать:</i> сущность и специфику применения технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности предприятий питания. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в ресторанную деятельность (деятельность предприятия питания).	<i>Знать:</i> сущность, специфику и особенности применения на практике технологических инноваций, характерных для осуществления деятельности предприятий питания и ресторанной деятельности в целом. <i>Уметь:</i> разрабатывать программы и специальные продукты организационных процессов предприятия питания с учетом рыночных условий. <i>Владеть:</i> навыками разработки и управления проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в деятельность предприятия питания; созданием рекомендаций по работе с подобными проектами.
	ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий, способы оценки	<i>Знать:</i> принципы и методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия, способы оценки соответствия

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> Использовать методики создания системы контроля на предприятиях. <i>Владеть:</i> организацией контроля оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	предприятия. Методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Использовать методики создания системы контроля на предприятиях. <i>Владеть:</i> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов предприятия; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности предприятия.	качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности предприятия; методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Уметь:</i> использовать методики создания системы контроля на предприятиях; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по оценке соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. <i>Владеть:</i> навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения

Код компетенции и/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
				технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов предприятия.
ПК-7/ завершающий	ПК-7.2 Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	<i>Знать:</i> принципы постановки целей и задач деятельности подразделений предприятия с использованием английского и других иностранных языков в соответствии с функционалом деятельности гостиничного комплекса и характеристик постоянных клиентов гостиниц. <i>Уметь:</i> Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности с использованием английского и других иностранных языков с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> навыками корректной постановки целей и задач в связи с использованием английского языка или других иностранных	<i>Знать:</i> принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием английского языка и других иностранных языков, формирование системы сервисного обслуживания <i>Уметь:</i> осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса. <i>Владеть:</i> навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом	<i>Знать:</i> принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Уметь:</i> проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Владеть:</i> навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами гостиничного комплекса с использованием английского и других иностранных языков

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		языков с учётом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.	использования английского языка или другого иностранного языка	
	ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<i>Знать:</i> Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации, в том числе возможности сети «Интернет». <i>Уметь:</i> Определять необходимые технологические инновации и информационное обеспечение (включая использование сети «Интернет») в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации. <i>Владеть:</i> Методами определения потребности в технологических инновациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	<i>Знать:</i> Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации (в том числе при помощи сети «Интернет») <i>Уметь:</i> Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями сервисной деятельности организации. <i>Владеть:</i> Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации, в том числе при помощи сети «Интернет».	<i>Знать:</i> Основные технологические инновации и программные продукты (включая ресурсы сети «Интернет»), которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации. <i>Уметь:</i> Использовать технологические инновации и программные продукты (включая ресурсы сети «Интернет») для обеспечения сервисной деятельности организации. <i>Владеть:</i> Навыками применения технологий и программных продуктов (в том числе при помощи сети «Интернет») для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса.
	ПК-7.4 Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик	<i>Знать:</i> Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений предприятия с использованием	<i>Знать:</i> Принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием	<i>Знать:</i> Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений с

Код компетенции и/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	постоянных клиентов предприятия питания	английского и других иностранных языков в соответствии с функционалом сервисной деятельности организации и характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Уметь:</i> Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности с использованием английского и других иностранных языков с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Владеть:</i> Навыками корректной постановки целей и задач в связи с использованием английского языка или других иностранных языков с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	английского языка и других иностранных языков, формирование системы сервисного обслуживания <i>Уметь:</i> Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Владеть:</i> Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с учётом использования английского языка или другого иностранного языка	использованием английского и других иностранных языков <i>Уметь:</i> Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков <i>Владеть:</i> Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с постоянными клиентами с использованием английского и других иностранных языков

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируем ой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Общая характеристика процесса обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 1, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №1	1-3	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	1	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	1-3	
2	Характеристика ресторанных помещений	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 2, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №2	4-6	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	2	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	4-6	
3	Столовая посуда, приборы, бельё	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Практическое занятие № 3, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3	7-9	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	3	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	7-9	
4	Информационное обеспечение процесса обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 4, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4	10-12	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	4	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	10-12	
5	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 5, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5	13-15	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	5	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	13-15	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируем ой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
6	Обслуживание приемов и банкетов	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Практическое занятие № 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6	16-18	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи	6	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	16-18	
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Практическое занятие № 7, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №7	19-21	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практическо й подготовки	7	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	19-21	
8	Услуги по организации обслуживания иностраных туристов	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	22-24	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практическо й подготовки	8	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	22-24	
9	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	ПК-1, ПК-6, ПК-7	Лекции, практическое занятие № 9, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №9	25-27	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи для контроля результатов практическо й подготовки	9	
				БТЗ	по теме	
				темы	25-27	



№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируем ой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
				рефератов		

### Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме № 4. «Информационное обеспечение процесса обслуживания».

В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это:

- а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену;
- б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются;
- в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен;
- г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости

### Контрольные вопросы для устного опроса по теме № 1: «Общая характеристика процесса обслуживания»

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?

Темы рефератов по теме №9: «Управление качеством и стратегия обслуживания в  
заведениях сферы ресторанного бизнеса»

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

Кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки обучающихся на  
практическом занятии по теме № 7. Специальные виды услуг и формы

## обслуживания

**Кейс-задача №2**

Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе.

Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с одним выходным днем.

Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

**Кейс-задача №4**

Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Результаты практической подготовки (умения, навыки (или опыт

деятельности) и компетенции) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

1. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:

- а. Банкет-фуршет
- б. Банкет-коктейль
- в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
- г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Задание в открытой форме:

Меню как средство информирования гостей о предлагаемых блюдах включает в себя

Ответ \_\_\_\_\_

Задание на установление правильной последовательности:

1. Установить очередность подачи блюд из меню:

- 1) осетрина заливная;
- 2) соус;
- 3) бульон с профитролями;
- 4) ассорти рыбное с лимоном и маслинами;
- 5) масло сливочное;
- 6) грибы в сметанном соусе;

- 7) салат столичный;
- 8) филе с соусом мадера;
- 9) лосось отварной с картофелем отварным;
- 10) кофе по-восточному;
- 11) фруктовый салат.

Задание на установление соответствия:

## 2. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

Компетентностно-ориентированная задача:

### Выбор концепции ресторана

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Вариант 1. Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Вариант 2. Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Вариант 3. Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

## 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1. Общая характеристика процесса обслуживания (контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2. Характеристика ресторанных помещений (контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3. Столовая посуда, приборы, бельё (контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)	1	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия №3, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	1	Выполнил задания практ.	2	Выполнил задания практ.

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
<i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>		занятия № 4, доля правильных ответов менее 50%		занятия № 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	1	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6. Обслуживание приемов и банкетов <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	1	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие №9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса <i>(контрольные вопросы к устному опросу по теме №9, кейс-задачи, БТЗ, рефераты.)</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –22 задания (21 вопрос и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –1 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 8 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91454.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

2. 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. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 248 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

1. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 120 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 248 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 204 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Васюкова, А. Т. Справочник повара : учебное пособие / А. Т. Васюкова. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 496 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684235> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Техника и организация ресторанного сервиса : методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Абушенкова. - Курск : ЮЗГУ, 2022. - 46 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

2. Самостоятельная работа : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Список конференций



## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Главный портал индустрии гостеприимства и питания <http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
2. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru/>
3. Центральный дом ресторатора - ресторанный бизнес в России и за рубежом. <http://www.dom-restoratora.ru/>
4. Информационные технологии для ресторанного бизнеса. <http://www.restoranoff.ru/>
5. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com/>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний

по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска информации и самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

## **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления практической подготовки обучающихся при реализации дисциплины используются оборудование и технические средства обучения:

а) кафедры истории и социально-культурного сервиса:

Стандартно оборудованная аудитория.

– Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

– Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

б) профильной(-ых) организации(-й):

– ПО Shelfer (гостиница), ПО R.Keerer, серверные установки;

– Гладильные машины, сушильные машины;

– Барное оборудование, кухонное оборудование.

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие

иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

## ДИСЦИПЛИНЫ

Основание для  
изменения и подпись  
лица, проводившего  
изменения