

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.02.2026 19:53:43

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf3590c34d8c11f6cdd899

## МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

Локтионова  
«19» 09 2025 г.

государственный университет»  
(ЮЗГУ)



## ТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Методические указания

по подготовке к самостоятельной работе студентов

направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

всех форм обучения

Курск 2025

УДК 338.488

Составитель М.В. Абушенкова

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

Техника и организация ресторанного сервиса: Методические указания по подготовке к самостоятельной работе студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» всех форм обучения / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. М.В. Абушенкова. – Курск, 2025. – 60 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к самостоятельной работе по дисциплине «Техника и организация ресторанного сервиса».

Предназначены для студентов, осваивающих программу бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность» всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 3,48 Уч.-изд.л. 3,15 Заказ 1121 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ ВРЕМЕНИ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	8
3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ НАД КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ.....	9
4. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.	11
5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ.....	14
6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ КЕЙС-ЗАДАЧ.....	16
7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ УСТНОГО ОТВЕТА ИЛИ ДОКЛАДА.....	18
8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К РОЛЕВОЙ ИГРЕ.....	20
9. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К КРУГЛОМУ СТОЛУ.....	23
10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА.....	25
11. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РЕФЕРАТОВ.....	40
12. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ.....	48
13. УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ.....	50
14. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА.....	54
15. УКАЗАНИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	56
16. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ <i>Образец титульного листа реферата</i> .....	60

## ВВЕДЕНИЕ

Ресторанный сервис играет ключевую роль в современной экономике, способствуя росту занятости населения, развитию региональных экономик и повышению качества обслуживания клиентов. Способность ресторанов эффективно реагировать на изменения потребительских предпочтений, внедрение новых технологий и развитие конкуренции требует от предприятий высокого уровня профессионализма и грамотного управления процессами. Эффективная техника организации ресторанного бизнеса позволяет повысить качество предоставляемых услуг, привлечь новых клиентов и увеличить прибыль заведения. Основные задачи включают обеспечение комфортных условий приема пищи, создание уникального гастрономического опыта, повышение лояльности постоянных гостей и формирование позитивного имиджа бренда.

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» является составной частью комплекса специальных дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

Целью изучения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» является развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, формирование у студентов основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению самостоятельной работы, стимулирования познавательной активности студентов.

Самостоятельная работа студентов (СРС) при изучении дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» является важнейшей составляющей всего образовательного процесса.

Методические указания включают в себя рекомендации по планированию времени, необходимого для изучения дисциплины, по

работе над конспектом лекций, по решению кейс-задач, подготовке к тестированию, по работе над рефератом (по разработке мультимедийной презентации, по подготовке выступления (доклада) к защите реферата), а также указания по работе с литературой и использованию информационных технологий. Указаны критерии оценки самостоятельной работы студента.

Методические указания предназначены для активизации самостоятельной познавательной активности студентов, формирования у них целостной системы знаний, необходимых для эффективного управления организацией ресторанного сервиса в современных условиях. Они помогают студентам овладеть техникой организации процессов обслуживания, методами повышения качества сервиса, способами оптимизации технологических операций и приемами создания положительного клиентского опыта.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию ответственности, организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

## 1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ ВРЕМЕНИ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для более глубокого усвоения студентом учебной дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса», понимания его основных тем рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины (таблица 1-2).

Таблица 1

### План организации самостоятельной работы для студентов очной формы обучения

№ 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	4
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	12-14 недели	7
8.	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	15 неделя	7
9.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	16 неделя	7
Итого			61,85

Таблица 2

**План организации самостоятельной работы**  
для студентов заочной формы обучения

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

## 2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

В современных условиях эффективная организация ресторанного сервиса приобретает особое значение, так как высокое качество обслуживания становится ключевым условием успешной деятельности заведений общественного питания. Грамотная организация всех этапов процесса обслуживания способствует достижению стратегических целей предприятия, привлечению новых клиентов и укреплению положительной репутации среди потребителей.

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» – одна из наиболее важных дисциплин в процессе подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Освоение учебной дисциплины предполагает два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной и дополнительной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий, проведения типовых расчетов, индивидуальных работ по отдельным темам и т.д., подготовка к учебной дискуссии;
- написание рефератов, эссе, докладов;
- подготовка к практическим занятиям, их оформление в виде докладов, мультимедийных презентаций и т.д.;
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе тестов.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий).

По итогам самостоятельной работы студенты должны развить в себе такие универсальные умения, как умение учиться самостоятельно, формулировать получаемые результаты, корректировать свой образовательный маршрут.

### **3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ НАД КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ**

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, оставляя следующую для проработки учебного материала самостоятельно.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось переписывать их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов.

Повторную работу над конспектом лекции лучше провести в тот же день. Это позволит наиболее полно восстановить положения, пропущенные или неточно записанные в ходе лекции, лучше понять общую идею, главные аспекты.

С целью доработки конспекта лекции необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» перестает основательно восприниматься, а творческий труд будет подменен утомленным переписыванием.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний.

#### 4. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач.

При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с тщательной проработки и продумывания вопросов текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы. Все новые понятия по дисциплине необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

*Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию:*

1. Проработать конспект лекций.
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (теме).
3. Выполнить домашнее задание.
4. Проработать тестовые задания и задачи.
5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала

вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Решение задач предусмотрено не только в классическом виде, но и в интерактивной форме: *проблемная лекция, круглый стол, ролевая игра.*

Для подготовки к практическому занятию студенты заранее получают у преподавателя задание. В процессе подготовки изучают рекомендованные преподавателем источники литературы, а также самостоятельно осуществляют поиск релевантной информации, а также могут собрать практический материал.

Дискуссия создает необходимые педагогические и социально психологические условия для размышления, поиска, решения проблемы. Главное в дискуссии - наличие проблемы, ее доступность для обсуждения в группе и разрешение путем дискуссионного обсуждения. Решений может быть и несколько и не обязательно, что все придут к общему выводу. Важно, чтобы каждый участник разобрался в проблеме, увидел возможности ее решения и уяснил основные методологические подходы к ней.

### *Правила дискуссии.*

1. Спорь по существу, а не из-за пустяков.
2. Уважай точку зрения того, с кем споришь.
3. Прежде чем излагать свою точку зрения по возможности кратко и точно сформулируй ответную точку зрения.
4. Не приклеивай ярлыков к тому, с кем споришь.
5. Стремись установить истину, а не показать свое знание и красноречие.

6. Будь самокритичен, умей с достоинством отступить в случае поражения.
7. Нельзя критиковать людей – только их позиции и мнения.
8. Цель дискуссии – не в победе, а в поиске согласия.

### *Самопроверка*

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, выводы формул, формулировки основных положений и доказательств. В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале. Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных фактов без понимания сущности теоретических положений.

## 5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

*Тестирование* — это метод проверки знаний, умений и навыков, где испытуемый выполняет ряд специальных тестовых заданий.

Тестирование может применяться для текущей, промежуточной и итоговой проверки знаний. С помощью тестов можно проверить знания учащихся как выборочно, так и в целом.

Наибольшее распространение на практике получили четыре основные формы тестов:

- открытые тесты,
- закрытые тесты,
- тесты на соответствие,
- установление последовательности.

Считается, что исторически первой использовалась форма «закрытые тесты»: форма, где необходимо найти и отметить один или несколько правильных ответов. Задания такой формы начали применяться в начале XX века. Такие тесты пользуются большой популярностью и в наше время, и в основном используются для проверки «знаний базового уровня».

В начале XXI века стали активно использовать «открытые тесты». Отвечая на вопрос такого вида тестов, испытуемый сам должен дописать правильный ответ. Если тест автоматизированный, то в качестве ответа обычно просят одно или несколько ключевых слов. Сложность автоматизированной обработки такого рода тестовых заданий заключается в необходимости определения преподавателем всех возможных вариантов правильного ответа.

Третьей популярной формой тестовых заданий являются задания на определение соответствия между элементами двух множеств. Понятно, что при этом каждому элементу первого множества должен соответствовать только один элемент второго множества.

Четвертой из наиболее применяемых в образовательной деятельности форм тестовых заданий является форма заданий на установление правильной последовательности, которые позволяют проверить знания испытуемых в построении логических последовательностей, цепочек технологических операций, алгоритмов исполнения каких-либо процедур и т.д.

Процесс подготовки к тестированию — это длительный и многогранный процесс.

Главное - усиленное изучение той темы, по которой предстоит тестироваться: чтение учебного материала, обсуждение его с опытными преподавателями, выполнение самостоятельных работ. Без минимальных знаний не будет положительной оценки, не рассчитывайте на случай или удачу (это не спортлото).

Содержание тестовых материалов предполагает у тестируемого дополнительных знаний, выходящих за рамки лекционного материала. Поэтому основной литературы недостаточно при подготовке к тестированию рекомендуются дополнительные источники.

Многие обучающиеся, как правило, следуют принципу - оставить всю подготовку на последний день и ночь перед занятием или экзаменом. Однако даже при отличной памяти студента информация, наспех заученная в последний момент, в лучшем случае вспомнится лишь в течение одного-двух дней. Через неделю в голове уже ничего не останется. Тем самым такой подход к изучению материала является абсолютно бесполезным, так как обеспечивает недолговременное хранение нужной информации.

По мнению многих специалистов, для долговременного хранения информации в памяти необходимо повторение. Читая один раз, вы «включаете» в работу лишь кратковременную память, и через некоторое время незакрепленная информация вытесняется другой, более нужной в настоящий момент.

Студенту для правильной подготовки к тестированию следует выполнить следующие шаги:

1. Составьте план подготовки, распределив время на изучение каждой темы дисциплины.
2. Используйте различные источники информации: учебники, лекции, онлайн-курсы, практические задания.
3. Практикуйтесь в решении тестовых заданий, чтобы улучшить свои навыки и определить слабые стороны.
4. Соблюдайте режим дня и отдыха, чтобы избежать переутомления и сохранить концентрацию.
5. Будьте готовы к тому, что тестирование может включать вопросы разного уровня сложности, поэтому важно быть готовым к различным ситуациям.

## 6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ КЕЙС-ЗАДАЧ

*Кейс-задача* — проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные. Кейс дает возможность приблизиться к практике, встать на позицию человека, реально принимающего решения.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применить теоретический материал. Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. С помощью этого метода все имеют возможность проявить и совершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

*В ходе решения кейс-задач придерживайтесь правил:*

- Внимательно изучите условия задачи, выделите основные аспекты, проблемы и поставленные цели.
- Проведите глубокий анализ ситуации, оценивая влияние всех факторов на конечный результат.
- Ознакомьтесь с международными стандартами ISO и принципами управления качеством применительно к сфере ресторанного обслуживания.
- Определите слабые стороны и недостатки текущего состояния организации обслуживания в ресторане.
- Составьте перечень ключевых проблем и предложений по улучшению качества на основании требований стандартов ISO.
- Разработайте пошаговую стратегию решения кейса, обеспечивающую достижение поставленных целей.
- Рассмотрите и сравните альтернативные подходы к решению проблемы, выбрав наиболее эффективный вариант действий.
- Подготовьте практические рекомендации руководству ресторана, основанные на анализе слабых сторон и рекомендациях стандартов качества.
- Создайте детальный план мероприятий для внедрения предложенной стратегии улучшения качества обслуживания.

- Применяйте междисциплинарные знания и современные методики анализа, соответствующие современным требованиям отрасли.

- Представьте свое решение подробно, поэтапно описывая каждый шаг и ожидаемый итог.

*Для успешного анализа кейсов следуйте ряду принципов:*

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;  
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

- не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

*Презентация результатов анализа кейсов*

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода. При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация. Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость. Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.

*Критерии оценки выполнения кейс-заданий*

Критериями оценки выполненного кейс - задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс - задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

## 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ УСТНОГО ОТВЕТА ИЛИ ДОКЛАДА

Подготовка доклада (устного выступления, в том числе по защите реферата) включает в себя следующие этапы:

1. определение темы и примерного плана выступления;
2. работа с рекомендуемой литературой по теме выступления;
3. выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса;
4. предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе;
5. выработка целостного текста устного выступления.

### *Структура выступления*

Самостоятельная работа помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Доклад – это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, в присутствии слушателей. Основным содержанием доклада может быть описание состояния дел в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

Темами доклада обычно являются вопросы, не освещенные в полной мере или вообще не рассматриваемые на лекциях, предполагающие самостоятельное изучение студентами. Обычно

студенты выступают с докладами на практических занятиях или конференциях, по результатам которых публикуется сборник тезисов докладов.

Доклад изначально планируется как устное выступление и должен соответствовать определенным критериям. Для устного сообщения недостаточно правильно построить и оформить письменный текст, недостаточно удовлетворительно раскрывать тему содержания. Устное сообщение должно хорошо восприниматься на слух, а значит должно быть интересно поданным для аудитории. Для представления устного доклада необходимо составить тезисы – опорные моменты выступления студента (обоснование актуальности, описание сути работы, основные термины и понятия, выводы), ключевые слова, которые помогут логичнее изложить тему.

Студент во время выступления может опираться на пояснительные материалы, представленные в виде слайдов, таблиц и пр. Это поможет ему ярко и четко изложить материал, а слушателям наглядно представить и полнее понять проблему, о которой идет речь в докладе.

Тезисы докладов являются самостоятельной разновидностью научной публикации и представляют собой текст небольшого объема, в котором кратко сформулированы основные положения докладов. Тезисы доклада обычно имеют объем до 3 страниц, содержат в себе самые существенные идеи, сохраняют логику доклада и его основное содержание.

## 8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К РОЛЕВОЙ ИГРЕ

*Ролевая (деловая) игра* – это воспроизведение деятельности хозяйственных руководителей и кадров управления, игровое моделирование систем управления. Ролевые игры в отличие от других методов обучения позволяют наиболее полно воспроизводить деятельность руководителей и специалистов туристской сферы, выявить проблемы и причины появления, разрабатывать и оценивать варианты решения проблем, принимать решение и определять механизм его реализации. Это дает возможность рассматривать проблему не вообще, а как конкретную, вытекающую из хозяйственной деятельности конкретного предприятия (организации).

На первом этапе подготовки следует ознакомиться с целью игры и необходимой исходной информацией. Студенты самостоятельно выбирают определенную проблему или конкретную ситуацию и по желанию формируют команды таким образом, чтобы это была творческая группа.

Второй этап – самостоятельная работа студентов в командах. Здесь активно используется практический опыт каждого участника, уточняются позиции и вырабатываются обобщающие выводы или решения. При коллективном обсуждении в командах необходимо, чтобы свою точку зрения имел возможность высказать каждый участник. Коллективное обсуждение проблемы позволяет выявить разные подходы к решению одной и той же проблемы или задачи. Очень важно использование принципа консенсуса, т.е. единогласное принятие общих решений, но не путем голосования, а на основе предварительного согласия. Однако это не означает, что кто-либо из участников и в этом случае не может выйти на коллективное обсуждение в общей группе со своей точкой зрения.

Третий этап – дискуссия в группе. Каждая команда докладывает свой вариант разрешения рассматриваемой проблемы. Участники других команд выступают в качестве оппонентов, задают вопросы, выступают с критическими замечаниями или в поддержку предоставленного проекта.

Возможны случаи, когда участники не формируются в команды, а распределяются по определенным ролям. В этих играх для решения проблемы, прежде всего, определяется состав действующих лиц и устанавливаются их задачи. Дискуссия идет с учетом определенных ролей.

Ход проведения ролевых деловых игр практически не отличается от рассмотренных ранее. Разница в том, что в первом случае выступают представитель команды, а во втором – участник деловой игры действует в рамках ролевой должности.

#### **Последовательность проведения ролевой игры:**

- 1. Определение сценария:** Преподаватель разрабатывает конкретный сценарий, отражающий типичную маркетинговую задачу или проблему в гостинице или ресторане.
- 2. Распределение ролей:** Студентам (или студенту, если игра индивидуальная с преподавателем) назначаются конкретные роли с их целями и задачами в рамках сценария.
- 3. Подготовка (опционально):** Может быть дано небольшое время на подготовку, чтобы студент вошел в роль и продумал свою линию поведения и аргументацию, опираясь на знания маркетинга.
- 4. Проведение ролевой игры:** Студенты отыгрывают свои роли, взаимодействуя друг с другом или с преподавателем в рамках заданного сценария. Преподаватель наблюдает за процессом.
- 5. Оценка и анализ:** Преподаватель оценивает: насколько студент понял суть маркетинговой задачи в сценарии; как он применил теоретические знания (например, принципы работы с отзывами, этапы продаж, инструменты SMM, основы PR); логику его действий и аргументов в рамках роли; коммуникативные навыки (убедительность, умение слушать, реакция на контраргументы); достижение (или попытка достижения) поставленной перед ролью цели.
- 6. Дебрифинг (обсуждение):** После игры очень важно провести обсуждение: что получилось, что нет, почему были приняты те или иные решения, как можно было поступить иначе, какие маркетинговые концепции были задействованы.

#### **Плюсы ролевой игры как формы опроса:**

- *Практическая направленность:* максимально приближает обучение к реальным рабочим ситуациям в Н&R.
- *Активное вовлечение:* гораздо интереснее и динамичнее, чем ответы на теоретические вопросы.
- *Развитие «мягких» навыков:* тренирует коммуникацию, переговоры, решение проблем, стрессоустойчивость.
- *Глубокое понимание:* помогает не просто знать теорию, а понимать, как она работает на практике.

- *Диагностика*: позволяет преподавателю увидеть не только знания, но и то, как студент мыслит и действует в маркетинговом контексте.

**Минусы и сложности:**

- *Требует больше времени*: на подготовку сценария, проведение игры и обсуждение уходит больше времени, чем на традиционный опрос.

- *Субъективность оценки*: оценить «игру» может быть сложнее, чем ответ на четкий вопрос. Требуются ясные критерии оценки.

- *Психологический барьер*: не все студенты комфортно чувствуют себя в формате «игры» или «выступления».

- *Зависимость от сценария*: эффективность зависит от качества и релевантности разработанного сценария.

Ролевая игра – это отличный, современный и эффективный метод проведения устного опроса (особенно на практическом занятии) по маркетингу в гостинично-ресторанной сфере, позволяющий оценить прикладные знания и навыки студентов.

## 9. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К КРУГЛОМУ СТОЛУ

Круглый стол в образовательном процессе рассматривается как форма активного обучения, предполагающая обмен мнениями участников в форме докладов, сообщений, выступлений, дискуссии, дебатов. Участники Круглого стола высказывают свои точки зрения на рассматриваемую проблему, в результате обсуждения которых либо формируется общее мнение, либо четко формулируются разные позиции.

### **Последовательность проведения круглого стола:**

- 1. Общая тема или кейс:** Преподаватель формулирует тематику дискуссии («Современные технологии автоматизации ресторана», «Повышение эффективности кухни», «Оптимизация обслуживания VIP-гостей»), либо представляет конкретный кейс для коллективного анализа.
- 2. Модерируемая дискуссия:** Преподаватель берет на себя роль ведущего, организуя активное обсуждение, инициируя вопросы, поддерживая интерес и вовлекая всех участников.
- 3. Индивидуальное участие:** Каждый участник активно участвует в обсуждении, выражая свою позицию по заданному вопросу, приводя реальные примеры из сферы ресторанного бизнеса, предлагая собственные решения рассматриваемых ситуаций и анализируя предложения коллег.
- 4. Итоговая оценка:** Оценка складывается из нескольких критериев: уровень вовлеченности студента в обсуждение, обоснованность приведенных аргументов и глубина проведенного анализа, умение интегрировать теорию ресторанного дела в практику, способность ясно и аргументированно отстаивать свою точку зрения, успешность взаимодействия с преподавателем и коллегами. Дополнительно учитывается готовность отвечать на индивидуально адресуемые вопросы, которые преподаватель может задать любому участнику в процессе круглого стола.

### **Ход «опроса-круглого стола»:**

- 1. Введение:** Преподаватель объявляет тему/кейс для обсуждения. Объясняет правила проведения круглого стола и критерии оценки. Может дать несколько минут на подготовку/обдумывание.
- 2. Начало дискуссии:** Преподаватель может задать «стартовый» вопрос или предложить первому студенту (по желанию или по списку) высказаться.

3. **Основная часть - Дискуссия:** Студенты по очереди или в свободном порядке (но под контролем модератора) высказывают свои мысли, идеи, анализируют кейс. Преподаватель задает уточняющие, углубляющие или провокационные вопросы как отдельным студентам, так и группе в целом. Студенты могут задавать вопросы друг другу, комментировать высказывания коллег.
4. **Подведение итогов дискуссии:** Преподаватель резюмирует основные моменты обсуждения. Может попросить студентов сделать краткие выводы.
5. **Оценка и обратная связь:** Преподаватель оценивает участие каждого студента (может быть сделано сразу или после занятия). Дает обратную связь по содержанию дискуссии и качеству ответов.

#### **Плюсы формата круглого стола:**

- *Развитие коммуникативных навыков:* учит студентов аргументировать свою позицию, слушать других, вести дискуссию.
- *Коллективное решение проблем:* позволяет рассмотреть проблему/кейс с разных сторон.
- *Практическая направленность:* формат хорошо подходит для анализа реальных ситуаций в сфере ресторанного бизнеса.
- *Повышенная вовлеченность:* может быть более интересным и динамичным, чем традиционный опрос.
- *Обмен опытом и идеями:* студенты учатся друг у друга.

#### **Минусы и сложности:**

- *Сложность индивидуальной оценки:* преподавателю сложнее объективно оценить знания каждого отдельного студента, особенно если кто-то более активен, а кто-то стеснителен, но знает материал.
- *Риск «отсидеться»:* некоторые студенты могут стараться быть менее активными, надеясь на других.
- *Необходимость сильной модерации:* без четкого управления со стороны преподавателя дискуссия может уйти в сторону или превратиться в хаос.
- *Зависимость от группы:* успех сильно зависит от подготовки и настроения всей группы студентов.
- *Не для всех тем:* некоторые сугубо теоретические вопросы сложнее обсуждать в таком формате, чем разбирать практические кейсы.

## 10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

*Реферат* – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки.

Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, сокращениями.

Работа, проводимая автором для подготовки реферата, должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п.

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила.

1. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

2. Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.
3. Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

Только после предварительной подготовки следует приступить к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

### *Структура реферата*

#### *1. Титульный лист.*

Является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам.

#### *2. Содержание.*

*3. Введение*, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или экономическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социально-экономическую значимость выбранной темы.

*4. Основная часть.* Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

5. *Заключение.* В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социально-экономическую значимость.

6. *Список использованной литературы.*

7. *Приложения* (если есть).

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному.

Написание рефератов является одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня самостоятельной работы, а также на усиление контроля над этой работой.

Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения они могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. В отличие от теоретических семинаров, при проведении которых студент приобретает навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов дает ему те же навыки, но уже в письменной форме.

Темы рефератов определяются преподавателем. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы. Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала.

Доля оригинального текста реферата должна составлять не менее 50%.

В ходе занятия каждый студент представляет результаты своего реферата в виде презентации (использование раздаточного материала, слайдов, мультимедиа для иллюстрации реферата (проекта) – приветствуется и повышает оценку). Время презентации ограничивается – не более 5-7 минут. В конце занятия преподаватель

подводит итоги, оценивает работу каждого студента и аргументирует выделение лучших рефератов. Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления рефератов (см. ниже.).

*Примерные темы рефератов по учебной дисциплине:  
«Техника и организация ресторанного сервиса»*

## **Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

1. Историко-культурные корни ресторанного сервиса в России.
2. Понятие и сущность ресторанного обслуживания.
3. Основные модели и виды обслуживания в общественном питании.
4. Основные этапы организации обслуживания в ресторане.
5. Процесс обслуживания: ключевые характеристики и задачи.
6. Требования к обслуживанию в заведениях общественного питания.
7. Основы психологии общения в ресторанном сервисе.
8. Профессиональные стандарты обслуживания: мировой опыт и российские реалии.
9. Специфические требования к обслуживанию потребителей разных возрастных категорий.
10. Нормативно-правовое регулирование качества обслуживания в ресторанной индустрии.
11. Искусство улыбки и приветствия в ресторанном сервисе.
12. Анализ критериев удовлетворенности потребителей ресторанными услугами.
13. Влияние культурного фона на качество обслуживания в ресторанах.
14. Особенности обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями.
15. Российский и зарубежный опыт воспитания культуры обслуживания.
16. Влияние технологий на процессы обслуживания в ресторанах.

17. Особенности обучения персонала искусству ресторанного сервиса.
18. Комплексный подход к оценке качества обслуживания в заведениях общественного питания.
19. Основные правила и принципы качественного обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.
20. Тенденции развития культуры обслуживания в российских ресторанах.
21. Соотношение материального и нематериального факторов в удовлетворении потребностей гостей.
22. Инновационные подходы к организации процесса обслуживания в ресторанах.
23. Правовые аспекты защиты прав потребителей в ресторанной индустрии.
24. Пути повышения культуры обслуживания в современных ресторанах.
25. Влияние внешних факторов на качество обслуживания в зонах массового отдыха.

## **Тема 2. Характеристика ресторанных помещений**

1. Архитектурные и функциональные особенности помещений ресторанов.
2. Санитарно-гигиенические требования к помещениям ресторанов.
3. Организация торговой зоны ресторана: виды и назначения.
4. Современные тенденции в интерьере ресторанов: эволюция и развитие.
5. Функциональные особенности и требования к рабочим зонам ресторана.
6. Эстетика и эргономика в дизайне помещений ресторана.
7. Планировка и дизайн ресторана как важный компонент качества обслуживания.
8. Использование технологий в архитектуре и планировании ресторанов.
9. Зонирование помещений ресторана и его влияние на эффективность обслуживания.
10. Обустройство функциональных зон ресторана: требования и рекомендации.

11. Влияние внутреннего пространства ресторана на восприятие и выбор потребителей.
12. Сравнительный анализ отечественных и зарубежных стандартов проектирования ресторанов.
13. Акцент на цвете и свете в интерьере ресторана.
14. Место и роль технологических зон в функционировании ресторана.
15. Междисциплинарный подход к проектированию ресторанных помещений.
16. Внутренняя архитектура и философия бренда ресторана.
17. Экспериментальные проекты ресторанов с необычным дизайном.
18. Психологическое воздействие архитектурных решений на потребление услуг.
19. Биоклиматические аспекты проектирования помещений ресторана.
20. Новые концепции проектирования ресторанных пространств.
21. Инновационные материалы и технологии в строительстве и отделке ресторанов.
22. Влияние исторической среды на проектирование современных ресторанов.
23. Системный подход к обеспечению чистоты и комфорта в ресторанах.
24. Антропометрические требования к рабочему месту персонала ресторана.
25. Экономические аспекты и эффективность использования площадей ресторана.

### **Тема 3. Столовая посуда, приборы, бельё**

1. История развития столовой посуды и её роль в искусстве сервировки.
2. Современные материалы и технологии производства столовой посуды.
3. Отличительные черты и свойства разных типов посуды.
4. Гигиенические и санитарные требования к использованию посуды в ресторанах.

5. Ассортимент и классификация столовых приборов и аксессуаров.
6. Особенности сервировки столов различной степенью официальности.
7. Влияние качества и красоты посуды на восприятие ресторана.
8. Особенности ухода за различными видами посуды и приборов.
9. Современные тренды в производстве и применении посуды в ресторанах.
10. Влияние цвета и формы посуды на восприятие блюд.
11. Экологическая составляющая в производстве и использовании столовой посуды.
12. Основные проблемы и перспективы развития отечественного производства посуды.
13. Психология воздействия посуды на эмоции и восприятие блюд.
14. Традиции и инновации в применении материалов для изготовления посуды.
15. Правила хранения и учета столовой посуды и приборов.
16. Современные европейские стандарты качества посуды и приборов.
17. Опыт зарубежных стран в совершенствовании качества столовой посуды.
18. Материалы и технологии XXI века в изготовлении посуды и приборов.
19. Ассортимент одноразовой посуды и экологические аспекты её использования.
20. Развитие многофункциональной посуды в ресторанном бизнесе.
21. Новые технологии нанесения рисунков и покрытий на поверхность посуды.
22. Система документирования и учёта посуды в ресторанах.
23. Современный рынок столовых приборов: оценка перспектив и тенденций.
24. Индивидуализация столовой посуды в брендированном ресторанном бизнесе.
25. Значение текстиля в обслуживании и атмосфере ресторана.

## **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

1. Значение информации в ресторанном сервисе: исторический обзор.
2. Информационные потоки в ресторанном бизнесе: структура и специфика.
3. Современные информационные технологии в ресторанном сервисе.
4. Использование цифровых платформ и социальных сетей в ресторанном бизнесе.
5. Инфраструктура информационно-технического обеспечения ресторана.
6. Влияние информационных систем на качество обслуживания.
7. Информационные аспекты системы управления качеством в ресторанном бизнесе.
8. Стандартизация и унификация информационных процессов в ресторанах.
9. Онлайн-обслуживание и его роль в современном ресторанном бизнесе.
10. Использование big data и аналитики в ресторанном сегменте.
11. Анализ роли информационных технологий в улучшении клиентского опыта.
12. Влияние интернета вещей на функционирование ресторанов.
13. Пользователи мобильных приложений в ресторанном бизнесе.
14. Веб-сайты и мобильные приложения как инструмент маркетинга ресторана.
15. Инструменты автоматического мониторинга удовлетворенности гостей.
16. Правовые аспекты защиты персональных данных гостей ресторана.
17. Современные технологии интеграции ERP-систем в ресторанный сектор.
18. Влияние технологий искусственного интеллекта на обслуживание в ресторанах.
19. Роботизация процессов обслуживания в ресторанном бизнесе.
20. Цифровые инструменты повышения скорости обслуживания в ресторанах.

21. Возможности автоматизированных систем управления контентом в ресторанах.
22. Роль чат-ботов и виртуальных ассистентов в обслуживании гостей.
23. Прогрессивные системы автоматизации и управления операционными процессами в ресторанах.
24. Современные ИТ-тренды в ресторанном бизнесе: AR, VR, AI.
25. Безопасность цифровой информации и защита конфиденциальности в ресторанном сервисе.

## **Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах**

1. Историко-культурные аспекты организации обслуживания в ресторанах.
2. Основные этапы процесса обслуживания в ресторане.
3. Теоретические и практические аспекты подготовительного этапа обслуживания.
4. Логистика и организация пространства ресторана.
5. Система стандартов обслуживания в крупнейших мировых ресторанах.
6. Современные методы организации обслуживания в ресторанах.
7. Особенности подготовки зала ресторана к приему гостей.
8. Международные стандарты качества обслуживания в ресторанной индустрии.
9. Анализ качества обслуживания в российских ресторанах.
10. Организация технологического процесса в ресторанах и его влияние на качество обслуживания.
11. Основные виды обслуживания потребителей в ресторане.
12. Современные подходы к формированию и контролю качества обслуживания.
13. Психология восприятия ресторанного обслуживания потребителем.
14. Сравнительный анализ моделей обслуживания в Европе и Азии.
15. Влияние особенностей национального менталитета на организацию обслуживания.

16. Анализ организации обслуживания в популярных ресторанах Москвы и Санкт-Петербурга.
17. Технологии и оборудование для повышения качества обслуживания в ресторанах.
18. Перспективы развития индустрии ресторанного обслуживания в России.
19. Национальные особенности организации обслуживания в регионах России.
20. Использование принципа total quality management в ресторанном бизнесе.
21. Факторы, влияющие на качество обслуживания в ресторанах.
22. Обучение персонала: роль и значение в организации обслуживания.
23. Оптимизация процесса обслуживания в небольших городских ресторанах.
24. Особенности обслуживания гостей в заведениях премиум-класса.
25. Проблемы повышения культуры обслуживания в региональных ресторанах.

## **Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов**

1. Виды и особенности организации банкетов и приёмов в ресторанном бизнесе.
2. Историко-культурные аспекты организации банкетов и приёмов.
3. Современные тенденции в организации приёмов и банкетов.
4. Организация приёма VIP-гостей в ресторанном бизнесе.
5. Юридические аспекты организации банкетов и приёмов.
6. Серверы и программное обеспечение для управления банкетами.
7. Стратегии ценообразования на банкетные услуги.
8. Организация обслуживания массовых мероприятий и праздников.
9. Организация питания на фестивалях и культурных событиях.
10. Роль брендов и репутации ресторана в организации банкетов.
11. Организация особого обслуживания на корпоративных мероприятиях.
12. Особенности организации банкета в исторических зданиях и музеях.

13. Основные принципы формирования банкетного меню.
14. Атмосферное освещение и акустика в банкетных залах.
15. Современные формы обслуживания на банкетах и приемах.
16. Авторские мероприятия и индивидуальные услуги в банкетном бизнесе.
17. Современные концепции и технологии в обслуживании банкетов.
18. Европейский опыт организации банкетов и приёмов.
19. Исследование экономической эффективности банкетных услуг.
20. Анализ неудач в организации банкетов и приёмах.
21. Свадьбы и юбилеи: особенности организации и обслуживание.
22. Инновационные технологии и их влияние на организацию банкетов.
23. Эволюция и трансформации банкетного бизнеса в XX веке.
24. Мероприятия на открытом воздухе: организация и обслуживание.
25. Роль технического оснащения в организации банкетов и приёмов.

## **Тема 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

1. Основные разновидности специальных услуг в ресторанном бизнесе.
2. Структура и классификация особых форм обслуживания.
3. Организации особых мероприятий в ресторанном бизнесе.
4. Историко-культурные аспекты специальных форм обслуживания.
5. Зарубежный опыт в предоставлении специальных услуг.
6. Современные направления развития специальных форм обслуживания.
7. Исследования рынка специальных услуг в ресторанной индустрии.
8. Политика управления специальными формами обслуживания.
9. Роль бренда в организации специальных форм обслуживания.
10. Кадровый потенциал и профессиональный подход к специальным услугам.

11. Особенности питания и обслуживания пожилых людей.
12. Дети в ресторане: подходы к обслуживанию и организации детского меню.
13. Организация специализированных мероприятий для спортсменов.
14. Питание для веганов и сыроедов: подходы и технологии.
15. Медицинские диеты и питание в ресторанах.
16. Высокогорные рестораны и специальные формы обслуживания.
17. Африканский ресторанный сервис: специфика и характерные черты.
18. Восприятие и популярность специализированных форм обслуживания.
19. Российские бренды в области специальных форм обслуживания.
20. Оценка эффективности специальных форм обслуживания.
21. Востребованность специализированных форм обслуживания в современной России.
22. Проблемы подготовки кадров для специальных форм обслуживания.
23. Тенденции развития специализированных форм обслуживания.
24. Организация медицинского питания в ресторанах и гостиницах.
25. Виртуальные рестораны и цифровые сервисы в специальном обслуживании.

## **Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

1. Влияние глобализации на индустрию ресторанного сервиса.
2. Особенности обслуживания иностранных туристов в российских ресторанах.
3. Национальные и региональные особенности обслуживания туристов.
4. Российская практика обслуживания иностранных туристов.
5. Трудности и проблемы обслуживания иностранных туристов.
6. Язык и лингвистические барьеры в обслуживании иностранных туристов.

7. Кросс-культурные аспекты обслуживания иностранных туристов.
8. Региональные и этнические предпочтения в обслуживании иностранных туристов.
9. Современные технологии в обслуживании иностранных туристов.
10. Проблемы трудоустройства мигрантов в ресторанном бизнесе.
11. Международный опыт обслуживания иностранных туристов.
12. Россия глазами иностранных туристов: достоинства и недостатки сервиса.
13. Государственная политика и поддержка индустрии обслуживания иностранных туристов.
14. Рекомендации по улучшению качества обслуживания иностранных туристов.
15. Национальные стереотипы и мифы в восприятии российских ресторанов.
16. Предпринимательство и малый бизнес в обслуживании иностранных туристов.
17. Образовательные программы для подготовки специалистов по обслуживанию иностранных туристов.
18. Качество обслуживания иностранных туристов и его оценка.
19. Анализ обращений иностранных туристов к службе поддержки и претензионным комиссиям.
20. Статистический анализ предпочтений иностранных туристов в России.
21. Отечественный опыт и заимствования из мирового опыта обслуживания иностранных туристов.
22. Целевое планирование и маркетинг для привлечения иностранных туристов.
23. Экспертиза качества обслуживания иностранных туристов.
24. Сотрудничество образовательных учреждений и ресторанов в подготовке кадров для обслуживания иностранных туристов.
25. Качественные и количественные показатели обслуживания иностранных туристов.

## **Тема 9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

1. Источники и факторы, влияющие на качество обслуживания в ресторанах.
2. Современные подходы к определению качества обслуживания.
3. Роль стандарта ISO 9000 в управлении качеством обслуживания.
4. Критерии оценки качества обслуживания в ресторанной индустрии.
5. Индикаторы и показатели качества обслуживания в ресторане.
6. Современные теории и школы управления качеством обслуживания.
7. Инновационные подходы к управлению качеством обслуживания.
8. Механизмы контроля качества обслуживания в ресторанах.
9. Обучение персонала как условие повышения качества обслуживания.
10. Совершенствование технологий обслуживания в российских ресторанах.
11. Концепция TQM (Total Quality Management) в ресторанном бизнесе.
12. Мониторинг и диагностика качества обслуживания в ресторанах.
13. Современные методы оценки удовлетворенности гостей в ресторанах.
14. Повышение качества обслуживания как инвестиционная стратегия.
15. Организация внутреннего аудита качества обслуживания в ресторанах.
16. Экономика качества обслуживания: расходы и доходы.
17. Модель идеальной организации качества обслуживания в ресторанной индустрии.
18. Философия кайдзен в управлении качеством обслуживания.
19. Международные рейтинги и награды за качество обслуживания.
20. Перспективы развития систем управления качеством в ресторанном бизнесе.
21. Факторы, препятствующие росту качества обслуживания в российских ресторанах.

22. Роль внутренних и внешних факторов в повышении качества обслуживания.
23. Влияние цифровизации на управление качеством обслуживания.
24. Подходы к воспитанию корпоративной культуры обслуживания.
25. Практические инструменты повышения качества обслуживания в организациях малого и среднего бизнеса.

## 11. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РЕФЕРАТОВ

Титульный лист реферата заполняется в соответствии с типовыми формами, выдаваемыми студентам, согласно приложению (слово «Приложение» и его название при распечатке удаляется).

Текст набирается в текстовом редакторе Microsoft Word: шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 кегль, междустрочный интервал – полуторный, интервал после и до строки – 0 пт, верхнее и нижнее поле – 20 мм, левое поле 30 мм, правое 10 мм; абзац (красная строка) должен быть равен 1,25 см. Выравнивание устанавливается по ширине страницы.

Обязательна автоматическая расстановка переносов.

Нумерация страниц сквозная в центре нижней части листа без точки и начинается с 3 на странице ВВЕДЕНИЕ. Титульный лист, содержание включаются в общую нумерацию, но номер страницы на них не проставляется.

Общее количество страниц определяется требованиями к выполнению письменной работы. Приложения в общую нумерацию страниц не включаются, и номер на них не проставляется (в содержании указывается номер страницы, с которой начинаются приложения).

Каждая новая глава, заключение начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Список использованной литературы содержит библиографическое описание материалов, использованных студентом при написании письменной работы.

### *Оформление содержания*

Содержание представляет собой план работы, дается вначале работы и включает в себя: введение, названия структурных частей работы – глав, разделов, заключение, список использованных источников, приложения. Напротив каждой структурной части работы (введения, глав, разделов и т.д.) в оглавлении указывается страница, с которой она начинается. Перечень приложений включается в оглавление только в том случае, если они предусмотрены автором работы.

Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не

допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.

Работа должна быть переплетена в обложку или помещена в папку-скоросшиватель (картонную или пластиковую).

### *Правила оформления списков, формул, таблиц, рисунков, приложений*

При наборе текста, формул, таблиц следует руководствоваться следующими правилами:

Прямой полужирный шрифт используется только для заголовков. Для выделения каких-либо терминов внутри текста используется *курсив*.

При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия. В работе использовать только маркеры, указанные ниже:

- в главе 2;
- в параграфе 3;
- по формуле (3.1.);
- в уравнении (1.2);

либо

- 5) на рисунке 8;
- 6) приложение 6;
- 7) в таблице 4.

При наборе формул все латинские буквы обозначаются курсивом (за исключением *sin*, *tan* и *mod*), греческие символы, цифры и кириллица – прямым шрифтом.

Формулы и уравнения следует выносить из текста в отдельную строку с выравниванием по центру.

Например,

Полученное уравнение регрессии, отражающей зависимость объема дохода от величины инвестиций и туристского потока, принимает следующий вид:

$$Y = 6,77 + 0,4I + 1,26P. \quad (1)$$

где  $Y$  – это

$I$  – это

$P$  – это

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией, шрифт 14, междустрочный интервал – одинарный.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером. Между таблицей и нижерасположенным текстом вставляется пустая строка. Между названием и самой таблицей пустой строки не должно быть. Название таблицы пишется посередине и вверху.

Таблица 1

Прейскурант цен на гостиничные номера ГК «Престиж» (руб. /сутки)

Категория номера	Стоимость номера
Одноместный Завтрак включен в стоимость номера	 2000
Одноместный (Улучшенный ) Завтрак включен в стоимость номера	 2600
Студио (Twin ) Завтрак включен в стоимость номера	 4200
Студио (Double ) Завтрак включен в стоимость номера	 3900  4200
Студио (Улучшенный ) Завтрак включен в стоимость номера	 4400  4700
Люкс Завтрак включен в стоимость номера	 7900  8200

На все таблицы должны быть ссылки в работе. В тексте делается ссылка на таблицу, например: В таблице 1 представлены... или Рассмотрим показатели деятельности предприятия (табл. 1).

Название таблицы должно отражать ее содержание. В названии таблицы должно быть указано название организации, а также годы, единица измерения (если они не указаны в самой таблице).

Особое внимание следует обратить на перенос таблиц, не помещающихся на одной странице. При переносе на другой лист заголовков не пишут. В данном случае столбцы таблицы следует пронумеровать и на странице, на которую переносится таблица указать вместо заголовков столбцов таблицы их номера. При этом в правом верхнем углу страницы, на которую переносится таблица,

пишут: «Продолжение табл.» или «Окончание табл.». Шрифт в таблице по необходимости может уменьшаться до 10 кегля, междустрочный интервал – до одинарного, заголовки столбцов таблицы центрируют.

После каждой таблицы необходимо выполнить оценку представленной информации и сделать выводы.

Если в работе будут представлены рисунки (графики, схемы), под ними должна быть сделана подрисовочная надпись, которая оформляется 14 кеглем симметрично расположению рисунка.

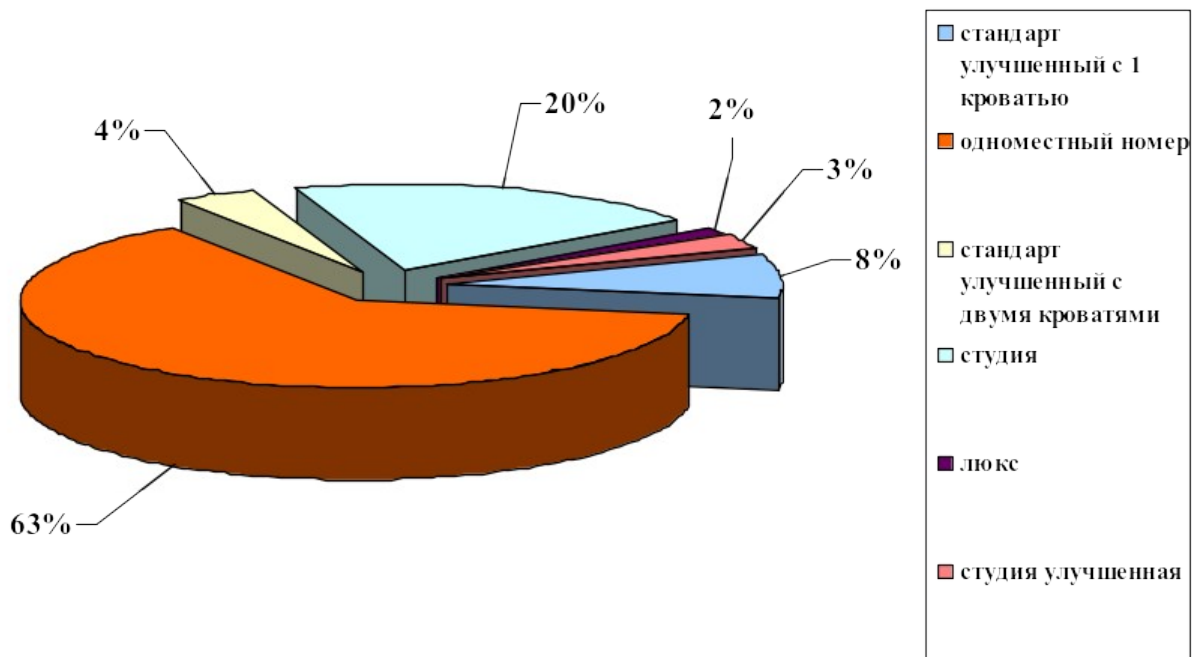


Рисунок 7 – Процентное соотношение номеров разной категории в ГК «Престиж»

Нумерация рисунков в работе сплошная от начала до конца. Главы и пункты не должны заканчиваться рисунком или таблицей.

Приложения располагаются после списка литературы. В качестве приложений может быть вспомогательный материал, не включенный в основную часть отчета (таблицы, схемы, первичные документы, формы отчетности и т. д.).

Приложения следует оформлять как продолжение письменной работы на ее последующих страницах, располагая приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ», его обозначения и степени. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова

«ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

### *Оформление списка использованной литературы и цитирование*

Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо текста, включенного в собственный текст. Цитаты приводятся для подтверждения аргументов автора. При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники. ВКР не должна быть переполнена цитатами, которые плохо связаны между собой. Поэтому на одной странице текста обычно приводится не более трех цитат. Если же требуется большее количество цитат, то их лучше давать в пересказе с указанием на источник.

При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике.

Если цитата воспроизводит только часть предложения цитируемого текста, то после открывающихся кавычек ставят многоточие и начинают ее со строчной буквы. Например: С. И. Вавилов требовал «... всеми мерами избавлять человечество от чтения плохих, ненужных книг». Внизу страницы дается точная ссылка на издание, из которого взята цитата.

Ссылка является указанием источника, на который ссылаются. Ссылка в тексте приводится в либо виде номера, заключенного в квадратные скобки, соответствующего литературному источнику или нормативному документу, приведенному в библиографическом списке, например, [12], [25] и т. д., либо в виде текста, помещенного внизу страницы. В случаях, если используются цитаты или заимствованные из публикаций цифровые и другие данные, дополнительно указывается также страница источника. В этом случае ссылки будут иметь вид: [12, с. 51]. Подобная запись означает ссылки на 51-ю страницу источника под номером 12 из списка использованной литературы.

Источники, включенные в список, должны располагаться в алфавитном порядке в следующей последовательности:

1. Международные нормативные акты.
2. Конституция.

3. Федеральные конституционные законы.
4. Постановления Конституционного Суда.
5. Кодексы.
6. Федеральные законы.
7. Законы.
8. Указы Президента.
9. Акты Правительства.
10. Нормативные акты министерств и ведомств:
  - а) постановления;
  - б) приказы;
  - в) распоряжения;
  - г) письма.
11. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские).
12. ГОСТы
13. СНИПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Вслед за указанными документами располагается вся остальная литература: книги, статьи в алфавитном порядке и электронные издания.

В списке используемых источников вначале располагаются источники на русском языке, затем иностранные источники по алфавиту.

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами и печатать с абзацного отступа.

Примеры оформления в списке различных видов использованной литературы приводятся ниже.

*Пример оформления Кодексов*

1. Уголовный кодекс Российской Федерации. Официальный текст: текст Кодекса приводится по состоянию на 23 сентября 2020 г. М.: Омега-Л, 2020. – 193 с.

*Пример оформления инструкций*

1. План счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Инструкция по применению. – М.: Информационное агентство ИПБ-БИНФА, 2021. – 112 с.

*Пример оформления книги*

Книги одного, двух или трех авторов описываются под фамилией первого автора:

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.

*Пример оформления книги авторского коллектива «Под редакцией»:*

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

*Пример оформления материалов совещаний, конференций, семинаров:*

1. Стратегия и тактика устойчивого развития России в условиях социально-ориентированной экономики: Материалы межрегиональной науч.-практ. конф. (Москва 27-28 июня 2020 г.) / под общ. ред. И.К. Мищенко, В.Г. Притупова. – М.: изд-во АНТ, 2020. – 267 с.

*Пример оформления журнальной статьи:*

1. Горюшкина, Н.Е. Организация гостинично-ресторанного дела / Н. Е. Горюшкина // Туризм. – 2020. – № 3. – С. 31–33.

*Пример оформления статей из материалов конференций, совещаний:*

1. Горюшкина, Н.Е. Реклама в туризме / Н. Е. Горюшкина // Стратегия и тактика устойчивого развития России в условиях социально-ориентированной экономики: Материалы межрегиональной науч.-практ. конф. (Москва, 27-28 июня 2020 г.) / под общ. ред. И. К. Иванова. – Москва: изд-во МГУ, 2020. – С. 17 – 21.

*Пример оформления статьи из книги, сборника:*

1. Горюшкина, Н.Е. Маркетинг и менеджмент / Н. Е. Горюшкина // Экономика предприятия. – М.: Мысль, 2020. – С. 12–23.

*Пример оформления газетной статьи:*

1. Вахрушев, А. В. Страхование ответственности по договору на оказание аудиторских услуг / А. В. Вахрушев // Финансовые и бухгалтерские консультации. – 2020. – 10 окт. – С. 10–12.

*Пример оформления ссылок на словари и энциклопедии:*

1. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – М.: Азбуковник, 2020. – 940 с.

2. Экономическая энциклопедия / Е. И. Александрова и др. – М.: Экономика, 1999. – 1055 с.

*Примеры описания электронных (интернет) ресурсов*

1. Морозов М.А., Морозова Н.С. ESG-трансформация предприятий туристской и гостиничной индустрии // Сервис в России

и за рубежом. 2022. №2 (99). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/esg-transformatsiya-predpriyatiy-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii> (дата обращения: 10.05.2025).

## 12. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

При изучении дисциплины «Техника и организации ресторанного сервиса» разработке мультимедийных презентаций отводится особое место.

Приступая к подготовке мультимедийной презентации необходимо исходить из целей и условий ее прочтения.

Как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Мультимедийные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- вводная часть (1-2 слайда);
- основная часть (не более 8 слайдов);
- заключение (вывод).

*Общие требования к стилевому оформлению презентации:*

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании.

При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы, умения

ориентироваться в материале и отвечать на вопросы, отработку навыков ораторства, умения вести диспут. Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

*Требования к мультимедийной презентации основных положений устного доклада для защиты реферата:*

1. Количество слайдов – не более 10.
2. Мультимедийная презентация должна отвечать требованиям целостности и законченности, быть синхронизирована с текстом в части структуры и содержания, начинаться и заканчиваться одновременно текстом.
3. Мультимедийная презентация должна иметь современный и привлекательный дизайн.
4. Количество текста на слайдах определяется по принципу необходимости и достаточности. Размер шрифта текста должен быть удобен для его зрительного восприятия аудиторией.
5. Приветствуется наличие визуальных опор основных положений устного доклада о проекте (иллюстраций, фотографий, рисунков, графиков, образов, метафор и др.).
6. Приветствуется уместное использование видео, анимации, звука, музыки и др.

### 13. УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Особое место среди видов самостоятельной работы занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями.

Изучение литературы – процесс сложный, требующий выработки определенных навыков. Поэтому важно научиться работать с книгой. Перечень и объем литературы, необходимой для изучения дисциплины, определяется программой курса и другими методическими рекомендациями.

Всю литературу по дисциплине «Техника и организации ресторанного сервиса» можно разделить на учебники и учебные пособия, монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой и требованиями дидактики.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала. Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других.

Основные приемы работы с литературой можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для практических занятий, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности, и расширяет общую культуру);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;

- при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателем, который поможет сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

Если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора.

- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать).

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, для овладения которыми необходимо настойчиво учиться. Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход.

#### *Список литературы:*

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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

8. 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.

### *Основные виды систематизированной записи прочитанного*

*Аннотирование* – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения.

*Планирование* – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала.

*Тезирование* – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала.

*Цитирование* – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора.

*Конспектирование* – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

*Конспект* – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

## 14. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА

Конспект первоисточника (монографии, учебника, статьи и др.) представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.

Конспект должен начинаться с указания реквизитов источника (фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания). Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить.

### *Практические советы по подготовке конспекта (этапы)*

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Работа над конспектом выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения в рамках практических занятий.

Контроль может проводиться и в виде проверки конспектов преподавателем.

## 15. УКАЗАНИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В рамках изучения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет.

При использовании интернет-ресурсов студентам следует учитывать следующие рекомендации:

- необходимо критически относиться к информации;
- следует научиться обрабатывать большие объемы информации, представленные в источниках, уметь видеть сильные и слабые стороны, выделять из представленного материала наиболее существенную часть;
- необходимо избегать плагиата! (плагиат — это присвоение плодов чужого творчества: опубликование чужих произведений под своим именем без указания источника или использование без преобразующих творческих изменений, внесенных заимствователем). Поэтому, если текст источника остается без изменения, не забывайте сделать ссылки на автора работы.

### *Возможности новых информационных технологий*

#### *1. Поиск и обработка информации*

- рецензия на сайт по теме
- анализ существующих работ в сети на данную тему, их оценивание
- написание своего варианта плана лекции или ее фрагмента
- составление библиографического списка
- подготовка фрагмента практического занятия
- подготовка доклада по теме
- подготовка дискуссии по теме
- работа с web-квестом, подготовленным преподавателем или найденным в сети

#### *2. Диалог в сети*

- обсуждение состоявшейся или предстоящей лекции в списке рассылки группы
- общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или студентами других групп или вузов, изучающих данную тему

- обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции
- консультации с преподавателем и другими студентами через отсроченную телеконференцию

### 3. *Создание web-страниц и web-квестов*

- размещение выполненных проектов и рецензий на сайте поддержки курса, создание рейтинга студенческих работ по данной теме
- публикация библиографий по теме
- создание тематических web-страниц индивидуально и в мини-группах
- создание web-квестов для работы по теме и размещение их на сайте курса

## 16. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Система контроля освоения дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса» основывается на комплексной оценке работы студента, которая учитывает активность выполнения заданий, как в аудитории, так и при выполнении самостоятельной работы, практических задач, тестов и др., предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Для оценки может применяться как пятибалльная, так и балльно-рейтинговая система. В последнем случае итоговый результат для удобства и приведения к единообразию может быть преобразован в традиционные пятибалльные оценки путем использования соответствующих коэффициентов.

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* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется порядок начисления баллов, указанный в рабочей программе дисциплины «Техника и организация ресторанного сервиса».

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме тестирования.

Для *промежуточной аттестации обучающихся*, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА РЕФЕРАТА

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования

**«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)**

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

**РЕФЕРАТ**

по дисциплине \_\_\_\_\_  
(наименование учебной дисциплины)

на тему \_\_\_\_\_

Выполнил:

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. студента, группа)

Проверил:

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., преподавателя, должность)

Курск 20\_\_ г.