

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)

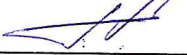
направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»
наименование направленности (профиля, специализации)

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» 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» 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 «30» 08 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 № 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 № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 № 7 «23» 02 2022 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «24» 03 2025 г. протокол № 1.

И.о. Зав. кафедрой _____ Горюшкина Н.Е. *Калужев А.К.*

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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	потребителей	постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	<p>профессиональном уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p> <p><i>Уметь:</i> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов гостиничного комплекса.</p> <p><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.</p>
		ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<p><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.</p> <p><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</p> <p><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</p>

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			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 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. Хлеборезка: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных,

		<p>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 обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду</p>

		<p>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, особенности составления меню. Оформление зала,</p>

		<p>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.</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 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,

№ 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
							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, 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, бельё	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 компетентного 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 профильных организациях).

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 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
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 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-7 Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	Документирование управленческой деятельности	Мировое гостиничное хозяйство Деловая культура в ресторанном бизнесе	Техника и организация ресторанного сервиса Основы рационального питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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	<i>Знать:</i> принципы и методы создания системы анализа потребности департаментов гостиничных комплексов в материальных ресурсах и персонале. <i>Уметь:</i> внедрять и	<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

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
		контроля служб и отделов в гостиничном комплексе	использовать подходы контроля деятельности гостиничных комплексов. Владеть: организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, служб и отделов в гостиничном комплексе.	деятельности гостиничных комплексов. Владеть: навыками анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
	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	<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

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
			<p>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.</p>	<p>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 деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>
	ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение

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
	РФ о предоставлении гостиничных услуг	<i>Уметь:</i> применять нормативные акты в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками поиска информации в основных правовых системах	гостиничных услуг, законодательства 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 применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами предприятия при предоставлении гостиничных услуг.	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 гостиничных услуг.
	ПК-1.4 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в	<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	<i>Знать:</i> принципы и методы создания стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов предприятий питания в

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
	материальных ресурсах и персонале		питания в материальных ресурсах и персонале.	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 состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	<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, финансовых, организационных и иных ресурсах; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество,

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
			<p><i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.</p>	<p>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.</p>
	<p>ПК-1.6 Применяет на практике знания законодательства РФ, регулирующего деятельности предприятий питания</p>	<p><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 деятельности предприятий питания</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания, законодательств во РФ <i>Уметь:</i> применять законодательные акты в соответствии с целями и задачами деятельности предприятия питания <i>Владеть:</i> навыками</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания, 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</p>

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
			поиска информации в основных правовых системах, навыками применения законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами предприятия питания при предоставлении соответствующих их услуг.	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-б/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 инноваций в	<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. <i>Владеть:</i> навыками разработки и управления

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
			гостиничную деятельность.	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. Организовывает	<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 достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг</p>	<p>ь 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.</p>	<p>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</p>

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
				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 ресторанный 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 достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	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>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

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
			<i>Владеть:</i> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов предприятия; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности предприятия.	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 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,	<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	<i>Знать:</i> принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием английского языка и других иностранных языков, формирование системы	<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

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
	обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	<p>характеристик постоянных клиентов гостиниц.</p> <p><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 гостиничного 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>сервисного обслуживания</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учетом характеристик 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>клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков</p> <p><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</p>
	ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-	<p><i>Знать:</i> Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации, в том</p>	<p><i>Знать:</i> Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную</p>	<p><i>Знать:</i> Основные технологические инновации и программные продукты (включая ресурсы сети «Интернет»), которые используются для</p>

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
	телекоммуникационной сети «Интернет»	числе возможности сети «Интернет». <i>Уметь:</i> Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение (включая использование сети «Интернет») в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации. <i>Владеть:</i> Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	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 целью внедрения сервисную деятельность организации, в том числе при помощи сети «Интернет».	обеспечения сервисной деятельности организации. <i>Уметь:</i> Использовать технологические новации 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 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	<i>Знать:</i> Принципы и методы разработки и реализации организационных решений с использованием английского языка и других иностранных языков, формирование	<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

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
		<p>организации и характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><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</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 предприятия питания</p>	<p>системы сервисного обслуживания</p> <p><i>Уметь:</i> Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания, с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</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>развития клиентурных отношений с использованием английского и других иностранных языков</p> <p><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</p>

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 для контроля результатов практической подготовки	2	
				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

№ 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
				кейс-задачи для контроля результатов практической подготовки	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 для контроля результатов практической подготовки	5	
				БТЗ	по теме	
				темы рефератов	13-15	
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	19-21	

№ 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
				рефератов		
8	Услуги по организации обслуживания иностранных 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 практической подготовки	9	
				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 проходимость 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 (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	2	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		менее 50%		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	
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

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.

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, 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 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 фн

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» 09 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 «25» 08 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 № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 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 № 7 «23» 02 2022 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» 08 2025 г. протокол № 1.

и.о. Зав. кафедрой _____  Горюшкина Н.Е. *Колесников А.А.*

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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-1	Способен управлять функциональными подразделениями гостиниц и ресторанов, анализировать уровень обслуживания	ПК-1.1 Пользуется стратегическими и тактическими методами анализа потребности	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиничных комплексов, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию

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		
	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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		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 деятельность 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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; навыками контроля функционирования системы стандартов обслуживания</p>
		<p>ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания</p>	<p><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.</p>
		<p>ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>	<p><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.</p>
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

<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>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	форм обслуживания потребителей	<p>учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p>	<p>иностранное языком на профессиональном уровне, необходимом для обслуживания постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p> <p><i>Уметь:</i> применять иностранный язык в работе с клиентами и при организации мероприятий для клиентов гостиничного комплекса.</p> <p><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.</p>
		<p>ПК-7.3 Применяет специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p><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.</p> <p><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</p> <p><i>Владеть:</i> современными технологиями в обслуживании и гостиничной деятельности; поиском и внедрением технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства; навыками трансформации</p>

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,

		<p>назначение, характеристика. Хлеборезка: назначение, 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 бельё: 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</p>

		<p>соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к 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.</p>

		<p>Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, 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.</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	Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на 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.
---	---	--

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, бельё	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 профильных организациях) 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.

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 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
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 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-7 Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	Документирование управленческой деятельности	Мировое гостиничное хозяйство Деловая культура в ресторанном бизнесе	Техника и организация ресторанного сервиса Основы рационального питания Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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 и/ 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	<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	<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

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
		контроля служб и отделов в гостиничном комплексе	комплексов. Владеть: организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, служб и отделов в гостиничном комплексе.	деятельности гостиничных комплексов. Владеть: навыками анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
	ПК-1.2 Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц. Уметь: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. Владеть: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.	Знать: стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса. Уметь: анализировать потребности гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	Знать: 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. Уметь: осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов; анализировать потребности

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
			<p><i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>гостиничного комплекса в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование.</p> <p><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.</p>
	<p>ПК-1.3 Применяет на практике знания законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг <i>Уметь:</i> применять нормативные акты в сфере гостиничных услуг <i>Владеть:</i> навыками</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять</p>	<p><i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение гостиничных услуг, законодательство РФ <i>Уметь:</i> применять нормативные</p>

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
		поиска информации в основных правовых системах	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 предприятия при предоставлении гостиничных услуг.	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 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	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания.	<i>Знать:</i> стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников	<i>Знать:</i> основы организации, планирования и контроля деятельности предприятий

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
	(служб, отделов) предприятия питания	<p><i>Уметь:</i> Осуществлять организацию деятельности департаментов предприятий питания.</p> <p><i>Владеть:</i> Навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>	<p>предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере ресторанного сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать потребности предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p> <p><i>Владеть:</i> формированием системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов предприятий питания.</p>	<p>питания; стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять организацию 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.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в</p>

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
				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 деятельности предприятий питания	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение 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	<i>Знать:</i> нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания, 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

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
			соответствующих услуг.	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 инноваций в гостиничную деятельность.	<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. <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.

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
	<p>ПК-6.3 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p><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, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг</p>	<p><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 комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками определения форм</p>	<p><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 функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного</p>

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
			и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов; навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов.	комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества. <i>Владеть:</i> навыками организации контроля и 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 деятельности департаментов гостиничных комплексов.

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
	<p>ПК-6.4 Применяет специализированные программы, используемые на предприятиях питания</p>	<p><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.</p>	<p><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 ресторанный деятельность (деятельность предприятия питания).</p>	<p><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.</p>
	<p>ПК-6.6 Применяет в своей профессиональной деятельности методику оценки соответствия</p>	<p><i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятий, способы оценки</p>	<p><i>Знать:</i> принципы и методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов</p>	<p><i>Знать:</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия, способы оценки соответствия</p>

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
	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

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
				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	<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>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

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
		гостиничного комплекса. <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.	<i>Владеть:</i> навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с учётом использования английского языка или другого иностранного языка	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> 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	<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	<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

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
		обеспечении в сфере сервиса.	организации, в том числе при помощи сети «Интернет».	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 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	<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 организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием	<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 достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		предприятия питания	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			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	7-9	согласно таб. 7.2	

№ 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
				опросу по теме №3		
				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	
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 практической подготовки	7	
				БТЗ	по теме	
				темы	19-21	

№ 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
				рефератов		
8	Услуги по организации обслуживания иностранных 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 практической подготовки	9	
				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 ответов менее 50%	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных 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	2	Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		менее 50%		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	
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

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.

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:

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, аудиоклонки.

- 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.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	42,43				2	14.02.23	<i>Протокол № 1 от 14.02.23 г.</i>