

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Башкирский институт технологий и управления (филиал) федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения «Московский государственный университет  
технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)»

**ТВЕРЖДАЮ**  
Директор БИТУ (филиала)  
  
\_\_\_\_\_ Е.В. Кузнецова  
« 29 » \_\_\_\_\_ июня 2023 г.



## Рабочая программа дисциплины (модуля)

### **Б1.В.01.06 Ресторанный сервис**

Кафедра:	Пищевые технологии и промышленная инженерия
Направление подготовки:	19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль):	Управление ресторанным бизнесом
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Год набора:	2023
Общая трудоемкость:	216 часов/6 з.е.

Мелеуз, 2023 г.

Программу составил(и):

- Ст. преподаватель Ларионова Светлана Евгеньевна


Рабочая программа дисциплины (модуля)

**"Ресторанный сервис"**

разработана составлена на основании учебного плана, утвержденного ученым советом 25 мая 2023 г. протокол № 11 в соответствии с ФГОС ВО Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (приказ Минобрнауки России от 17.08.2020 г. № 1047)

33.008. Профессиональный стандарт "РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ", утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российско Федерации от 7 мая 2015 г. N 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный N 37510)


Руководитель ОПОП

 \_\_\_\_\_ доцент, к.б.н., доцент Пономарева Л.Ф.

Рабочая программа обсуждена на заседании обеспечивающей кафедры  
**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от 29 июня 2023 г. № 11

И.о. зав. кафедрой Кузнецова Е.В.

 \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ОБЪЕМ С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****1.1. Цели:**

Цель дисциплины заключается в освоении студентами основных принципов и методов организации и управления рестораном и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях.

**1.2. Задачи:**

- изучить основные направления менеджмента в индустрии ресторанных услуг;
- изучить содержание, виды, процессы и методы принятия управленческих решений;
- раскрыть сущность управления процессами труда и обслуживания на предприятиях питания;
- изучить пути повышения культуры и качества обслуживания в ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ОБЪЕМ С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ**

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Связь с последующими дисциплинами (модулями), практиками

№ п/п	Наименование	Семестр	Шифр компетенции
1	Преддипломная практика, в том числе научно-исследовательская работа	9	ПКС-2.1, ПКС-2.2, ПКС-2.3, ПКС-1.1, ПКС-1.2, ПКС-1.3

**Распределение часов дисциплины**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		8 (4.2)		Итого	
	Неделя		14 4/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8	16	16
Практические	12	12	12	12	24	24
В том числе электрон.	14	14	14	14	28	28
Итого ауд.	20	20	20	20	40	40
Контактная работа	20	20	20	20	40	40
Сам. работа	88	88	34	34	122	122
Часы на контроль			54	54	54	54
Итого	108	108	108	108	216	216

**Вид промежуточной аттестации:**

ЗаО	7	семестр
Эк	8	семестр

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их

**ПКС-2:Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений**

ПКС-2.1: Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания

ПКС-2.2: Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

ПКС-2.3: Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименования разделов, тем, их краткое содержание и результаты освоения /вид занятия/	Семестр	Часов	Инте ракт.	Прак. подг.	Индикаторы достижения компетенции	Оценочные средства
-------------	---	---------	-------	------------	-------------	-----------------------------------	--------------------

	<b>Раздел 1.Раздел 1: Современные форматы предприятий индустрии питания. Стандарты индустрии питания.</b>						
1.1	<p><b>Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания.</b></p> <p><b>Содержание:</b> Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания</p> <p><b>Знать:</b> современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
1.2	<p><b>Практическая работа.</b></p> <p><b>Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания.</b></p> <p><b>Содержание:</b> Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания</p> <p><b>Уметь:</b> обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания .</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в условиях производства продукции питания</p> <p>/Пр/</p>	7	2	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, тестирование
1.3	<p><b>Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания.</b></p> <p><b>Содержание:</b> Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного</p>	7	20	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке

	<p>питания. Основные правила работы предприятий общественного питания. Продвижение ресторанных услуг. Проблематика ГОСТов. Профессиональные стандарты отрасли. Современные форматы предприятий индустрии питания</p> <p>Знать: современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания.</p> <p>Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания .</p> <p>Владеть: навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в условиях производства продукции питания</p> <p>/СР/</p>						
1.4	<p>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. HACCP в HoReCa.</p> <p>Содержание: История возникновения ресторанный дела. Основные тенденции развития общественного питания в России и за рубежом. Стандарты чистоты. HACCP в HoReCa. Стандарты внешнего вида. Стандарты сервировки и подачи. Политика урегулирования конфликтов</p> <p>Знать: сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента HoReCa, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
1.5	<p>Практическая работа 2.</p> <p>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. HACCP в HoReCa.</p> <p>Содержание: История ресторанный дела. Основные тенденции развития ресторанный дела в России и за рубежом. Стандарты обслуживания, техника и приемы.</p> <p>Уметь: управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства.</p> <p>Владеть: современными информационными технологиями в том числе для автоматизации</p>	7	2	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, тестирование

	<b>внутри ресторана</b> <b>/Пр/</b>						
1.6	<p><b>Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида.. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa.</b></p> <p><b>Содержание: История возникновения ресторанный дела. Основные тенденции развития общественного питания в России и за рубежом.</b></p> <p><b>Знать: сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента HoReCa, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования.</b></p> <p><b>Уметь: управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства.</b></p> <p><b>Владеть: современными информационными технологиями в том числе для автоматизации внутри ресторана.</b></p> <p><b>/СР/</b></p>	7	20	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке
	<b>Раздел 2.Раздел 2: Обучение и мотивация в ресторане.</b>						
2.1	<p><b>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</b></p> <p><b>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</b></p> <p><b>Знать: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг</b></p> <p><b>/Лек/</b></p>	7	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
2.2	<p><b>Практическая работа 3.</b></p> <p><b>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</b></p> <p><b>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</b></p> <p><b>Уметь: анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж</b></p>	7	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, тестирование

	<b>Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг /Пр/</b>						
2.3	<p><b>Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.</b>  <b>Содержание: Режим труда и отдыха. Графики выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Аттестация работников. Составление и знание меню. Умение предлагать и техники продаж. Работа с гостем.</b>  <b>Знать: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг</b>  <b>Уметь: анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж</b>  <b>Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг /СР/</b></p>	7	25	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке
2.4	<p><b>Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки. Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы. Поддерживающие факторы.</b>  <b>Знать: критерии оценки эффективности и результативности работы отдельных сотрудников и структурных подразделений.. /Лек/</b></p>	7	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
2.5	<p><b>Практическая работа 4. Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки. Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы. Поддерживающие факторы.</b>  <b>Уметь: выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания</b>  <b>Владеть: приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере. /Пр/</b></p>	7	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, тестирование
2.6	<p><b>Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки. Содержание: Наставничество. Мотивация. Мотивирующие факторы. Поддерживающие факторы.</b>  <b>Знать: критерии оценки эффективности и результативности</b></p>	7	23	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке



	<p>работы отдельных сотрудников и структурных подразделений..  <b>Уметь:</b> выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания  <b>Владеть:</b> приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере.  /СР/</p>						
	<p><b>Раздел 3.Раздел 3: Контроль в ресторане. Формирование команды ресторана.</b></p>						
3.1	<p><b>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</b>  <b>Содержание:</b> Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений.  Адаптационные и обучающие материалы</p> <p><b>Знать:</b> Организацию документооборота по производству; ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.  /Лек/</p>	8	4	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
3.2	<p><b>Практическая работа 4</b>  <b>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</b>  <b>Содержание:</b> Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений.  Адаптационные и обучающие материалы</p> <p><b>Уметь:</b> Осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ. Осуществлять контроль за параметрами производственного микроклимата и микроклимата обеденного зала ресторана.  <b>Владеть:</b> приемами формирования профессиональной команды, мотивировать работников производства  /Пр/</p>	8	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, тестирование, устный опрос
3.3	<p><b>Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.</b>  <b>Содержание:</b> Техники оценки качества. Работа с чек-листами и контрольные листы наблюдений.  Адаптационные и обучающие материалы</p> <p><b>Знать:</b> Организацию документооборота по производству; ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.  <b>Уметь:</b> Осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ. Осуществлять контроль за параметрами производственного микроклимата и микроклимата</p>	8	12	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке

	обеденного зала ресторана. Владеть: приемами формирования профессиональной команды, мотивировать работников производства /СР/						
3.4	Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Знать: разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда /Лек/	8	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос
3.5	Практическая работа 2. Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Уметь: устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства Владеть: способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления. /Пр/	8	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, устный опрос
3.6	Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Знать: разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда Уметь: устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства Владеть: способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.  /СР/	8	12	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке
3.7	Тема 3.3 Хантинг. Тренинги. Аттестация. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих	8	2	0	0	ПКС-2.1	конспект, устный опрос

	<p>мест в сфере профессиональной деятельности. Порядок проведения аттестации. Типовые формы решений аттестационной комиссии. Гостевая оценка. Финансовая оценка.</p> <p>Знать: современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе.</p> <p>/Лек/</p>						
3.8	<p>Практическая работа 3. Хантинг. Тренинги. Аттестация. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности. Порядок проведения аттестации. Типовые формы решений аттестационной комиссии. Гостевая оценка. Финансовая оценка.</p> <p>Уметь: использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения</p> <p>/Пр/</p>	8	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практике, устный опрос
3.9	<p>Тема 3.3 Хантинг. Тренинги. Содержание: Описание вакансии. Организационная структура. Особенности организации рабочих мест в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Знать: современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе.</p> <p>Уметь: использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения</p> <p>/СР/</p>	8	10	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке
	<b>Раздел 4. Итоговая аттестация</b>						
4.1	<p>Знать: современные форматы предприятий, на основе которых устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продукции питания. Уметь: обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов производства продукции питания .</p> <p>Владеть: навыками организации документооборота и использования нормативной, технической и технологической документации в</p>	7	0	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к зачету, итоговое тестирование

<p>условиях производства продукции питания</p> <p><b>Знать:</b> сетевые компьютерные технологии и базы данных в предметной области сегмента <b>HoReCa</b>, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования. <b>Уметь:</b> управлять информацией с использованием прикладных программ сферы гостеприимства. <b>Владеть:</b> современными информационными технологиями в том числе для автоматизации внутри ресторана.</p> <p><b>Знать:</b> правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда, актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж <b>Владеть:</b> навыками применения специализированного программного обеспечения в области продаж продукции производства и услуг</p> <p><b>Знать:</b> критерии оценки эффективности и результативности работы отдельных сотрудников и структурных подразделений..</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять недостатки процесса обслуживания и определять способы повышения качества обслуживания <b>Владеть:</b> приемами по обеспечению безопасности и эргономики рабочих мест в ресторанной сфере.</p> <p><b>Знать:</b> разработку и реализацию мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда <b>Уметь:</b> устанавливать критерии и показатели эффективности работы производства <b>Владеть:</b> способами организации эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.</p> <p><b>Знать:</b> современное состояние и перспективы развития общественного питания в гостиничном бизнесе. <b>Уметь:</b> использовать основные положения и методы дисциплины в профессиональной деятельности;</p> <p><b>Владеть:</b> культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения /ЗаО/</p>						
--	--	--	--	--	--	--

4.2	<p><b>ПКС-2.1:</b> Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p><b>ПКС-2.2:</b> Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><b>ПКС-2.3:</b> Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания /Эк/</p>	8	54	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к экзамену, итоговое тестирование
-----	--	---	----	---	---	-------------------------	---

### Перечень применяемых активных и интерактивных образовательных технологий:

#### *Игровые педагогические технологии*

Игра наряду с трудом и учением - один из основных видов деятельности учащегося. По определению, игра - это вид деятельности в условиях ситуаций, направленных на воссоздание и усвоение общественного опыта, в котором складывается и совершенствуется самоуправление поведением. Понятие «игровые педагогические технологии» включает достаточно обширную группу методов и приемов организации педагогического процесса в форме различных педагогических игр.

Педагогическая игра обладает существенным признаком - четко поставленной целью обучения и соответствующим ей педагогическим результатом, которые могут быть обоснованы, выделены в явном виде и характеризуются учебно-познавательной направленностью

#### *Игровые технологии*

Технологии игрового обучения — это способы, методы и приемы, с помощью которых преподаватель задает ситуации, в которых должны оказаться ученики для получения знаний или практического полезного опыта; формирует обстоятельства, побуждающие учеников к самостоятельному принятию решений — чтобы потом сделать выводы, проработать ошибки; предлагает выбор - разные социальные роли и «маски», варианты решения задач, которые позволяют лучше узнать себя, проконтролировать свое поведение, эффективнее справиться со сложным делом; создает среду для повышения мотивации с помощью активизации воображения, «духа соперничества», азарта, групповой деятельности

#### *Информационные технологии*

Личностно ориентированная технология, способ организации самостоятельной деятельности учащихся, направленный на решение задачи учебного проекта

#### *Компьютерная технология обучения*

Основана на использовании информационных технологий в учебном процессе. Реализация данной технологии осуществляется посредством компьютера и иных мультимедийных средств. Использование компьютерных технологий делает учебный процесс не только современным и познавательным, но интересным для обучающихся

#### *Проектная технология*

Стандартизированный метод оценки знаний, умений, навыков учащихся, который помогает выявить и сформировать индивидуальный темп обучения, пробелы в текущей итоговой подготовке

#### *Технология обучения в сотрудничестве*

Технология обучения в сотрудничестве используется в образовательной практике для преодоления последствий индивидуального характера учебной деятельности субъектов и их стремлений исключительно к индивидуальным образовательным достижениям. Она позволяет обогатить опыт и приобрести через учебный труд те навыки совместимой деятельности, которые затем могут стать необходимыми в будущей профессиональной и социальной деятельности в течение жизни. Цель технологии состоит в формировании умений у субъектов образовательного процесса эффективно работать сообща во временных командах и группах и добиваться качественных образовательных результатов

#### *Технология организации самостоятельной работы*

Организации самостоятельной работы учащихся на более высоком уровне может способствовать применение технологии проектного и проблемного обучения. Методы самостоятельного приобретения знаний основаны на использовании проблемного обучения

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

СРС – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (возможно частичное непосредственное участие преподавателя при сохранении ведущей роли студентов). Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по

профилю будущей специальности, опытом творческой, исследовательской деятельности, развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней. Задачи СРС: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; углубление и расширение теоретической подготовки; формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений; использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на практических занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам. Функции СРС: развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к 10 творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов); информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях, неподкрепленная самостоятельной работой, становится мало результативной); ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация); воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста и гражданина); исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления).

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом. Виды самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ и учебных методических комплексов дисциплин содержанием учебной дисциплины. При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут. Так, удельный вес самостоятельной работы при обучении в очной форме составляет до 50% от количества аудиторных часов, отведенных на изучение дисциплины, в заочной форме - количество часов, отведенных на освоение дисциплины, увеличивается до 90%. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности. На основании компетентного подхода к реализации профессиональных образовательных программ, видами заданий для самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), составление плана текста, графическое изображение структуры текста, конспектирование текста, выписки из текста, работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными документами, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и информационно-телекоммуникационной сети Интернет и др.
  - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей), повторная работа над учебным материалом, составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.), завершение аудиторных практических работ и оформление отчетов по ним, подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций, подготовка реферата, составление библиографии, тематических кроссвордов, тестирование и др.
  - для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, выполнение расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.
- Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования индикаторов их достижения в процессе освоения ОПОП

**ПКС-2: Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений**

#### **Недостаточный уровень:**

Не знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания;

Не умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля.

Не владеет методикой создания системы контроля

#### **Пороговый уровень:**

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания;

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля.

Владеет методикой создания системы контроля

### **Продвинутый уровень:**

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля.

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры.

Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

### **Высокий уровень:**

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания.

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

Отлично владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

## **6.2. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций**

### **Уровень сформированности компетенций**

Характеристики индикаторов достижения компетенций	<b>1. Недостаточный: компетенции не сформированы.</b>	<b>2. Пороговый: компетенции сформированы.</b>	<b>3. Продвинутый: компетенции сформированы.</b>	<b>4. Высокий: компетенции сформированы.</b>
<b>Знания:</b>	Знания отсутствуют.	Сформированы базовые структуры знаний.	Знания обширные, системные.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние.
<b>Умения:</b>	Умения не сформированы.	Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.	Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий.	Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.
<b>Навыки:</b>	Навыки не сформированы.	Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

### **Описание критериев оценивания**

<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>
--	---	---	---

		в ответах на дополнительные вопросы.	
<b>0 - 59 баллов</b>	<b>60 - 69 баллов</b>	<b>70 - 89 баллов</b>	<b>90 - 100 баллов</b>
<b>Оценка «незачет», «неудовлетворительно»</b>	<b>Оценка «зачтено/удовлетворительно», «удовлетворительно»</b>	<b>Оценка «зачтено/хорошо», «хорошо»</b>	<b>Оценка «зачтено/отлично», «отлично»</b>

**Оценочные средства, обеспечивающие диагностику сформированности компетенций, заявленных в рабочей программе по дисциплине (модулю) для проведения промежуточной аттестации**

<b>ОЦЕНИВАНИЕ УРОВНЯ ЗНАНИЙ: Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал.</b>
<b>1. Недостаточный уровень</b>
Не знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания;
Не умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля.
Не владеет методикой создания системы контроля
<b>2. Пороговый уровень</b>
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания;
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля.
Владеет методикой создания системы контроля
<b>3. Продвинутый уровень</b>
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля.
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры.
Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания
<b>4. Высокий уровень</b>
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания.
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
Отлично владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

В случае, если сумма рейтинговых баллов, полученных при прохождении промежуточной аттестации составляет от 0 до 9 баллов, то зачет/зачет с оценкой/экзамен НЕ СДАН, независимо от итогового рейтинга по дисциплине.

В случае, если сумма рейтинговых баллов, полученных при прохождении промежуточной аттестации находится в пределах от 10 до 30 баллов, то зачет/зачет с оценкой/экзамен СДАН, и результат сдачи определяется в зависимости от итогового рейтинга по дисциплине в соответствии с утвержденной шкалой перевода из 100-балльной шкалы оценивания в 5-балльную.

Для приведения рейтинговой оценки по дисциплине по 100-балльной шкале к аттестационной по 5-балльной шкале в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» используется следующая шкала:

<b>Аттестационная оценка по дисциплине</b>	<b>Рейтинговая оценка по дисциплине</b>
"ОТЛИЧНО"	90 - 100 баллов
"ХОРОШО"	70 - 89 баллов
"УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО"	60 - 69 баллов
"НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО"	менее 60 баллов
"ЗАЧТЕНО"	более 60 баллов
"НЕ ЗАЧТЕНО"	менее 60 баллов

**6.3. Оценочные средства текущего контроля (примерные темы докладов, рефератов, эссе)**

ПКС-2:

Тема 1.1 Нормативная документация в индустрии питания. Структура рынка индустрии питания.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Дайте определение научной организации труда?
2. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
3. Какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?
4. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для проведения обязательной сертификации в общественном питании?
5. Какие формы разделения труда применяются в общественном питании?
6. Назовите основные направления научно-технического прогресса и дайте их характеристику?
7. Какие организационно-правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?



8. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
9. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания?
10. Какие виды Сборников рецептов применяются в предприятиях общественного питания?

Перечень вопросов для самоподготовки

1. Перечислите нормативную документацию предприятия общественного питания?
2. Как ведется оперативный контроль за работой производства?
3. Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р.
4. Перечислите нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия общественного питания?
5. Перечислите основные направления научного прогресса в общественном питании.
6. Охарактеризуйте рациональные формы организации производства.
7. Дайте характеристику концентрации, специализации и кооперированию, их преимущества и особенности проявления в отрасли?
8. Охарактеризуйте сущность, задачи и основные этапы оперативного планирования на предприятиях с полным циклом производства?
9. Перечислите состав помещений торговой группы, их размещение и оснащение.
10. Перечислите задачи организации снабжения предприятий общественного питания. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного обеспечения?

Отчет по практическому занятию. форма контроля тестирование

1. Подразделение, которое не входит в структуру службы питания:
  - А - Банкетная служба
  - Б - Кейтеринговая служба
  - В - Служба посыльных
  - Г - Обслуживанием питанием в номерах
2. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:
  - А - Развозная торговля в зале
  - Б - Обслуживание в номерах
  - В - Залы-экспрессы
  - Г - Бизнес-ланчи
3. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?
  - А - VI в. до нашей эры- XIII век
  - Б - конец XVI века – начало XX века
  - В - начало XX века до наших дней
  - Г - конец XIII века до XVI века
4. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с: (4 варианта ответа)
  - А - Служба управления номерным фондом
  - Б - Коммерческая служба
  - В - Инженерно-техническая служба
  - Г - Бизнес-центр
  - Д – Все ответы верны
5. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:
  - А - Соответствие целевому назначению
  - Б - Точность и своевременность предоставления
  - В - Безопасность
  - Г - Культура обслуживания
6. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:
  - А - Вид гостиничного предприятия
  - Б - Класс гостиничного предприятия
  - В - Месторасположение
  - Г - Возраст и пол проживающих
  - Д - Национальные особенности
  - Е - Все вышеперечисленное
7. Услуги по организации досуга включают:
  - А -Услугу питания
  - Б -Услугу изготовления кулинарной продукции
  - В -Организацию музыкального обслуживания
  - Г -Организацию проведения концертов
  - Д -Предоставление газет, журналов
8. Стандартизированный документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта:
  - А - технологическая карта
  - Б - технологическое меню
  - В - технологический расчет
9. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:
  - А - Аккор;
  - Б - Бест Вестерн Интернэшнл;
  - В - Регент.
10. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:
  - А - ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;

Тема 1.2 Основные элементы системы управления сервисом на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания. Стандарты внешнего вида. Стандарты чистоты. ХАССП в HoReCa

Перечень вопросов для устного опроса

1. Опишите договорные связи с поставщиками и способы доставки продовольственного сырья на предприятие питания?
2. Дайте характеристику организации обслуживания пассажиров различных видов транспорта?
3. Охарактеризуйте организацию системы обслуживания в предприятиях общественного питания.
4. Охарактеризуйте организацию питания и обслуживания студентов при вузах.
5. Охарактеризуйте организацию питания и обслуживания учащихся средних профессиональных технических.
6. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
7. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых при промышленных предприятиях?
8. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
9. Какие элементы включает в себя «система качества»?
10. Перечислите задачи НОТ?

Перечень вопросов для самоподготовки

1. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых общеобразовательных учреждениях и специальных учебных заведениях?
2. Какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
4. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
5. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций?
6. Какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
7. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
8. Какие требования предъявляются к торговым залам?
9. Как происходит уборка столов и замена использованной посуды, замена скатертей?
10. Что такое сертификация продукции и услуг?

Отчет по практическому занятию. форма контроля тестирование

1. Основные элементы обслуживания включают...

А-встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

Б - встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин,

В - уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями

Г-встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

2. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»...

А - К.Хилтон

Б - Ц. Ритц

В - Б. Марриот

Г - К. Хилтон

Д - Э. Статлер

3. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках...

А - Французский

Б - Русский

В - Немецкий

Г - Американский

Д - Английский

Е - Все вышеперечисленные

4. Разновидности приемов...

А - «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет

Б - Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол

В - за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный

5. Характерными особенностями французского сервиса являются:

А - раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала.

Б - демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостям возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;

В - подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

6. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

(3 варианта ответа)

А - Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания

Б - Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания

В - Наличие постоянного контингента посетителей

Г - Зависимость от загрузки гостиничного фонда

Д - Возможность предоставления кейтеринговых услуг

Е - Особый режим работы

7. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице: (2 варианта ответа)

Б - Административно-хозяйственная служба

В - Коммерческая служба

Г - Инженерно-техническая служба

Д - Бизнес-центр

Е - Служба вспомогательных услуг

9. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице: (3 варианта ответа)

А - Соответствие целевому назначению

Б - Точность и своевременность предоставления

В - Безопасность

Г - Культура обслуживания

Д - Экологичность

Е - Непрерывность

10. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания: (2 варианта ответа)

А - Банкетная служба

Б - Кейтеринговая служба

В - Служба посыльных

Г - Обслуживанием питанием в номерах

Д - Служба горничных

Е - Административно-хозяйственная служба

Тема 2.1 Официант. Правила работы. Стандарт внутреннего трудового распорядка в ресторане для работников зала.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Перечислите последовательность подачи блюд?

2. Какое оборудование и инвентарь необходимы для приготовления коктейлей?

3. Перечислите названия безалкогольных коктейлей и дайте их характеристику?

4. Дайте характеристику основных правил этикета за столом?

5. Назовите правила расчета с гостями в ресторанах и барах?

6. Назовите виды дипломатических приемов?

7. Дайте характеристику банкета-фуршета, банкета-коктейля и правилах проведения?

8. Перечислите требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?

9. Расскажите основные правила накрытия столов скатертями?

10. Перечислите основные виды и правила сервировки столов?

Перечень вопросов для самоподготовки

1. Назначение и характеристика сервизной?

2. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?

3. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?

4. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?

5. Перечислите ассортимент керамической посуды?

6. Перечислите ассортимент стеклянной посуды?

7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?

8. Дайте характеристику металлической посуды?

9. Виды столового белья, их характеристика?

10. Принципы составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?

Отчет по практическому занятию. форма контроля тестирование

5. 1. Услуги по организации досуга включают: (несколько вариантов ответа)

А - Услугу питания

Б - Услугу изготовления кулинарной продукции

В - Организацию музыкального обслуживания

Г - Организацию проведения концертов

Д - Предоставление газет, журналов

Е - Организацию танцевальной программы

2. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

А - 1 официант на 2-4 человека

Б - 1 официант на 4-6 человек

В - 1 официант на 6-8 человек

Г - 1 официант на 8-10 человек

3. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

А - Французский

Б - Русский

В - Американский

Г - Английский

Д - Все вышеперечисленные

4. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания: (несколько вариантов ответа)

А - Саморасчет

Б - Предварительный расчет

В - Непосредственный расчет

Г - Последующий расчет

Д - Оплата после приема пищи

Е - Через официанта

5. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

А - 1 официант на 2-4 человека

Б - 1 официант на 4-6 человек

В - 1 официант на 6-8 человек

Г - 1 официант на 8-10 человек

Д - 1 официант на 10-12 человек

6. Банкеты, для которых не накрывают столы:

А - Дипломатический прием

Б - Банкет-чай

В - Кофе-брейк

Г - Банкет-фуршет

Д - Банкет-коктейль

Е - Банкет с частичным обслуживанием официантов

7. Банкеты, которые проводят «стоя»: (несколько вариантов ответа)

А - Дипломатический прием

Б - Банкет-чай

В - Кофе-брейк

Г - Банкет-фуршет

Д - Банкет-коктейль

Е - Банкет с частичным обслуживанием официантов

8. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания: (4 варианта ответа)

А - Саморасчет

Б - Предварительный расчет

В - Непосредственный расчет

Г - Последующий расчет

Д - Оплата после приема пищи

Е - Через официанта

9. Как называется метод подачи блюд, при котором вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше?

А - комбинированный метод

Б - европейский

В - русский метод

10. К горячим закускам рекомендуют: (2 варианта ответа)

А - крепкие вина,

Б - водка, горькие настойки,

В - белые столовые вина,

Г - красные столовые вина

Отчет по практическому занятию № 2. форма контроля тестирования

1. Пепельницы меняются часто. Но обязательно, чтобы они были чистыми...

а) перед тем, как гости рассчитаются;

б) непосредственно перед тем, как гости приступят к еде;

в) перед подачей кофе.

2. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

а) верно;

б) неверно;

в) если он и есть важная персона.

3. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;

б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;

в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.

4. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:

а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;

б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);

в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку.

5. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:

а) Вы оставите её себе;

б) уточните у него, нужна ли ему сдача;

в) немедленно принесете ему сдачу.

6. Для официанта на работе превыше всего:

а) прибыль заведения;

б) комфорт гостей;

в) чаевые.

7. Кому первому нужно подать меню?

а) женщине в возрасте;

б) молодой женщине;

в) пожилому мужчине.

г) пожилому мужчине.

- а) пожилого мужчину;
  - б) ребенка;
  - в) женщину в возрасте.
9. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:
- а) салфетка в тарелке;
  - б) в тарелке вилка и нож крест накрест;
  - в) в тарелке осталась 1/3 блюда.
10. Приборы можно брать только:
- а) за ручки;
  - б) за середину;
  - в) двумя пальцами.

## Тема 2.2 Администратор. Управленческие навыки.

### Перечень вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте основные стратегии ценообразования в ресторане ?
2. Дайте характеристику организации работы вспомогательных цехов и раздаточной. Инвентарь, приборы, оборудование?
3. Назовите правила подачи отдельных видов блюд посетителям ресторанов, кафе и баров?
4. Дайте характеристику организации обслуживания участников конференций, фестивалей, спортивных мероприятий, съездов?
5. Расскажите технологию работы с персоналом.
6. Расскажите способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
7. Охарактеризуйте дипломатические приемы: виды, особенности организации.
8. Расскажите о сервисных технологиях проведения банкета с полным обслуживанием.
9. Охарактеризуйте использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
10. Дайте характеристику мотивации и оценки деятельности обслуживающего персонала ресторана

### Перечень вопросов для самоподготовки

1. Охарактеризуйте каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
2. Назовите порядок расположения вин и вино-водочных изделий в преискусанте?
3. Назовите требования к оформлению меню и преискусантов?
4. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и преискусанте порционных блюд?
5. Перечислите виды меню, особенности?
6. Охарактеризуйте мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
7. Назовите прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
8. Назовите современные технологии проведения банкета-фуршета.
9. Дайте характеристику: официант и метродотель (администратор). Конфликтные ситуации, работа с возражениями. Показатели и критерии качественного обслуживания.
10. Охарактеризуйте организацию процесса обслуживания потребителей в зале.

### Отчет по практическому занятию. форма контроля тестирование

1. Расторопность официанта важна всегда. Но особенно важна при обслуживании...
  - а) в вечернее время;
  - б) в дневное время;
  - в) посетителей с детьми.
2. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.
  - а) верно;
  - б) неверно;
  - в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.
3. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.
  - а) верно;
  - б) неверно;
  - в) если он и есть важная персона.
4. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:
  - а) Вы оставите её себе;
  - б) уточните у него, нужна ли ему сдача;
  - в) немедленно принесете ему сдачу.
5. Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?
  - а) да;
  - б) нет;
  - в) только если Вы очень заняты.
6. Встреча гостей должна осуществляться:
  - а) официантом;
  - б) администратором;
  - в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям.
7. Когда заканчивается обслуживание гостей?
  - а) когда гости оплатили счёт;
  - б) когда дверь заведения за ними закрылась
  - в) с момента подачи гостям счёта.
8. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:
  - а) Здравствуйте! Проходите!

- в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть?  
 г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!  
 9. Идеальный официант...  
 а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт;  
 б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет подзвать;  
 в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым.  
 10. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:  
 а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столики;  
 б) немедленно подойдёте;  
 в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».

### Тема 3.1. Ежедневный и ежемесячный контроль знаний персонала ресторана.

#### Перечень вопросов для устного опроса

1. Назовите сущность и роль нормирования труда.
2. Охарактеризуйте рационализацию режимов труда и отдыха производственных работников, их аттестация?
3. Назовите требования к организации производственного процесса в холодном цеху?
4. Порядок расположения блюд, закусок и напитков в меню. Виды меню?
5. Назовите требования к организации производственного процесса в кондитерском цеху.
6. Охарактеризуйте организация контроля качества кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Бракераж. Экспедиция?
7. Проанализируйте мероприятия по улучшению условий труда производственных работников?
8. Охарактеризуйте организация рабочих мест и их обслуживание.
9. Сформулируйте сущность, задачи и основные направления организации труда на предприятиях общественного питания.
10. Перечислите требования к обслуживанию иностранных туристов в ресторанах и кафе?

#### Перечень вопросов для самоподготовки

1. Назовите назначение меню и основные требования к его оформлению.
2. Дайте характеристику бара, кафе, закусочной как типа предприятия общественного питания?
3. Назовите сущность, содержание и основные принципы организации производства. Виды и типы производства.
4. Сформулируйте классификация затрат рабочего времени и методы его изучения.
5. Дайте определение услугам предприятий общественного питания: безопасность, качество.
6. Дайте характеристику организации питания и обслуживания рабочих и служащих производственных предприятий.
7. Организация санитарной службы на предприятиях общественного питания.
8. Охарактеризуйте организационно-правовые формы предприятий общественного питания.
9. Дайте характеристику в чем сущность оперативного планирования в предприятиях с полным производственным циклом?
10. Назовите какие требования предъявляются к организации материально-технического снабжения?

#### Отчет по практическому занятию. форма контроля устный опрос

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?
4. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.
5. Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана?
6. Как различаются бары по уровню комфортности? 7.
7. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
8. Дайте определение услуги общественного питания.
9. Дайте определение процесса обслуживания.
10. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

#### Отчет по практическому занятию. форма контроля устный опрос

1. Дайте определение процесса обслуживания
2. Назовите правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.
3. Как проводится расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
4. Назовите виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
5. Охарактеризуйте банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика.
6. Назовите особенности организации и проведения свадебного банкета.
7. Дайте характеристику банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
8. Дайте характеристику банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
9. Назовите требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
10. Назовите требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?

### Тема 3.2 Критерии отбора кандидатов. Специфика подбора менеджмента проекта

#### Перечень вопросов для устного опроса

1. Перечислите критерии отбора кадров, признанными во всем мире.
2. Перечислите основные требования к кандидатам при приеме на работу

8. Что представляет собой собеседование(интервью)?
9. Расскажите о трех видах собеседования?
10. Требования к проектному менеджеру и команде проекта.

Перечень вопросов для самоподготовки

1. Проанализируйте реализацию концепции управления качеством в ресторане.
2. Охарактеризуйте корпоративную культуру ресторана.
3. Охарактеризуйте характеристику должностных обязанностей профессионалов в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес. Барбэк
4. Охарактеризуйте требования к обслуживающему персоналу ресторана.
5. Назовите должностные обязанности администратора
6. Назовите требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
7. Проанализируйте формы анкетирования
8. Охарактеризуйте предварительную отборочную беседу.
9. Назовите процессы проекта. Тройное проектное ограничение.
10. Проектная команда. Сущность и признаки успешных команд.

Отчет по практическому занятию. форма контроля устный опрос

1. Назовите Роль менеджера в организации банкетной службы.
2. Назовите Порядок проведения тренинга официантов перед обслуживанием.
3. Дайте определение, банкеты и приемы, классификация по различным признакам
4. Охарактеризуйте требования к основным категориям обслуживающего персонала.
5. Назовите Факторы, определяющие условия и режим труда персонала.
6. Охарактеризуйте современные виды услуг и формы обслуживания.
7. Охарактеризуйте комбинирование различных методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.
8. Назовите Место и роль проектных решений в инновационном развитии предприятия питания.
9. Охарактеризуйте области знаний, применяемые при организации проектных решений и обязанности проектного менеджера.
10. Перечислите подбор и обучение персонала разработанным стандартам сервиса.

Тема 3.3 Хантинг. Тренинги. Аттестация.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Дайте характеристику по разработке рекламной стратегии, маркетинговой программы Состав помещений ресторанов при гостиницах
2. Перечислите современные методы привлечения потребителей в предприятиях питания
3. Перечислите современные методы и формы обслуживания: стол экспрес, воскресный бранч, бизнес-ланч, динер, линер, шведский стол и др. - характеристика, организация обслуживания.
4. Дайте определение, меню как инструмент продаж.
5. Дайте характеристику роль и место ресторанного бизнеса в современном рекреационном комплексе
6. Назовите основные понятия менеджмента ресторана. Управление операциями.
7. Назовите формы отчетности. Функция контроля.
8. Дайте характеристику корпоративной культуре ресторана
9. Назовите Формы продвижения ресторанных услуг
10. Назовите виды и структуру меню как инструмент продвижения услуг предприятия общественного питания.

Перечень вопросов для самоподготовки

1. Назовите кодекс профессиональной этики работника ресторана
2. Анализ эффективности сервисного обслуживания ан предприятии общественного питания
3. Перечислите Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
4. Охарактеризуйте организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе
5. Дайте характеристику кадровой политике ресторана Формы продвижения ресторанных услуг
6. Особенности организации презентации ресторана.
7. Назовите маркетинговую стратегию развития ресторанного бизнеса
8. Охарактеризуйте маркетинг ресторана, его основные функции
9. Охарактеризуйте организацию рекламы в ресторанном сервисе.
10. Дайте характеристику кадровой политике ресторана

Отчет по практическому занятию. форма контроля устный опрос.

1. Охарактеризуйте сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
2. Охарактеризуйте корпоративную культуру ресторана
3. Профессиональная этика работника ресторана
4. Проанализируйте роль рекламы в ресторанном бизнесе
5. Дайте характеристику программе лояльности как фактор повышения уровня сервиса предприятия ресторанного бизнеса.
6. Перечислите Формы продвижения ресторанных услуг
7. Расскажите метод подбора и обучение персонала разработанным стандартам сервиса
8. Охарактеризуйте роль сервисной деятельности предприятия питания в обеспечении его конкурентоспособности
9. Перечислите особенности организации презентации ресторана
10. Назовите особенности профессионального поведения работника ресторана

4. Дайте определение методов и форм обслуживания.
5. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях?
6. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании.
7. Перечислите методы обслуживания в предприятиях и дайте их характеристику.
8. Дайте характеристику различных форм самообслуживания.
9. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания.
10. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?

#### 6.4. Оценочные средства промежуточной аттестации.

ПКС-2: Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений

Перечень вопросов к зачету с оценкой:

Вопросы для проверки уровня обученности «знать»

1. Назовите виды торговых помещений.?
2. Перечислите ассортимент керамической посуды?
3. Перечислите виды меню, особенности?
4. Перечислите названия безалкогольных коктейлей и дайте их характеристику?
5. Перечислите классы туристических документов и дайте их характеристику?
6. Назовите какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
7. Назовите основополагающие стандарты, необходимые для проведения обязательной сертификации в общественном питании?
8. Дайте определение основным типам предприятий общественного питания?
9. Назовите основные направления научно-технического прогресса в общественном питании. Рациональные формы организации производства. Концентрация, специализация и кооперирование, их преимущества и особенности проявления в отрасли?
10. Назовите планирование рационального размещения и развития сети предприятий общественного питания на территории города?
11. Перечислите ассортимент стеклянной посуды, характеристика и назначение?
12. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
13. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
14. Назовите какие требования предъявляются к торговым залам?
15. Перечислите ассортимент стеклянной и фарфоровой посуды?

Вопросы для проверки уровня обученности «уметь»

1. Дайте характеристику магазина кулинарии?
2. Дайте характеристику фабрики – заготовочной, комбината полуфабрикатов, фабрики-кухни и комбината питания?
3. Дайте характеристику различных видов национальных кухонь различных стран?
4. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
5. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?
6. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?
7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
8. Охарактеризуйте принцип составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
9. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и преysкуранте порционных блюд?
10. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
11. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций?
12. Дайте характеристику металлической посуды?
13. Сформулируйте требования к оформлению меню и преysкурантов?
14. Сформулируйте какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
15. Охарактеризуйте организацию обслуживания участников конференций, фестивалей, спортивных мероприятий, съездов?

Вопросы для проверки уровня обученности «владеть»

1. Определите инвентарь, приборы, оборудование, посуда, используемые в птицегольевом цеху?
2. Определите состав помещений торговой группы, их размещение и оснащение. Интерьеры залов?
3. Определите правила подачи отдельных видов блюд посетителям ресторанов, кафе и баров?
4. Определите порядок расположения блюд, закусок и напитков в меню. Назначение меню и основные требования к его оформлению. Виды меню?
5. Ситуационная задача: В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.
6. Ситуационная задача: Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Определите кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.
7. Ситуационная задача: В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.
8. Ситуационная задача: Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и



1. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

А-красные столовые сухие и полусухие вина

Б-коньяки, херес, портвейн

В-водку и горькие настойки

2. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....

А- 8... 10°C;

Б -18 - 22°C

В -10... 12 °C

3. К блюдам из птицы можно порекомендовать....

А-шампанское и игристые вина

Б-красные столовые сухие и полусухие вина

В-белые столовые и полусухие вина

4. К блюдам из мяса рекомендуется подавать....

А-красные столовые сухие и полусухие вина

Б-коньяки, херес, портвейн

В-водку и горькие настойки

5. К десертам можно порекомендовать....

А-красные столовые сухие и полусухие вина

Б-шампанское и игристые вина, ликёры, десертные вина

В-белые столовые и полусухие вина

6. Белые вина подают в...

А-в коньячных и мадерных рюмках

Б-в лафитных рюмках

В-в рейнвейных рюмках

7. К горячим закускам рекомендуют:

А-крепкие вина

Б-водка, горькие настойки

В-белые столовые вина

Г-красные столовые вина

8. Основные элементы обслуживания включают:

А-встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

Б-встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями

В-встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

9. Первый шаг в работе с жалобами:

А-быстро исправить ошибку

Б-проверить доволен ли гость

В-поблагодарить

10. Приборы можно брать только:

А-за ручки

Б-за середину

В-двумя пальцами

11. После того как принят заказ необходимо:

А-не медленно приступить к его исполнению

Б-повторить заказ

В-забрать меню

12. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:

А-салфетка в тарелке

Б-в тарелке вилка и нож крест накрест

В-в тарелке осталась 1/3 блюда

13. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

А-верно

Б-неверно

В-если он и есть важная персона

14. Что самое важное в умении полагать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

В-всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей

15. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:

А-Вы оставите её себе

Б-уточните у него, нужна ли ему сдача

В-немедленно принесете ему сдачу

Перечень вопросов к экзамену:

Вопросы для проверки уровня обученности «знать»

1. Дайте определение научной организации труда?
2. Перечислите задачи НОТ?
3. Назовите основные направления научно-технического прогресса и дайте их характеристику?
4. Назовите разновидности оптовых баз по специализации и назначению.
5. Какие требования предъявляются к организации продовольственного снабжения?
6. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания?
7. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
8. Перечислите последовательность подачи блюд?
9. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика?
10. Перечислите какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
11. Перечислите как происходит уборка столов и замена использованной посуды, замена скатертей?
12. Перечислите и охарактеризуйте виды банкетов?
13. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
14. Назовите какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
15. Назовите виды столового белья, их характеристика и назначение?

Вопросы для проверки уровня обученности «уметь»

1. Сформулируйте требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?
2. Сформулируйте требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
3. Проанализируйте порядок расположения вин и вино-водочных изделий в преискусуртанте?
4. Охарактеризуйте основные виды и правила сервировки столов?
5. Охарактеризуйте какое оборудование и инвентарь необходимы для приготовления коктейлей?
6. Дайте характеристику основных правил этикета за столом?
7. Сформулируйте правила расчета с гостями в ресторанах и барах?
8. Охарактеризуйте как организуется питание иностранных туристов?
9. Охарактеризуйте виды дипломатических приемов?
10. Охарактеризуйте каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
11. Дайте характеристику организации обслуживания пассажиров различных видов транспорта?
12. Дайте характеристику бара, кафе, закусочной как типа предприятия общественного питания?
13. Дайте характеристику банкета-фуршета, банкета-коктейля и правилах проведения?
14. Охарактеризуйте состав помещений торговой группы, их размещение и оснащение. Интерьеры залов?
15. Сформулируйте какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?

Вопросы для проверки уровня обученности «владеть»

1. Ситуационная задача: разработать концепцию (название, интерьер, тема, отражение темы в интерьере предприятия питания, текстиль, посуда, одежда официантов и др. следующего предприятия питания – ресторан японской кухни.
2. Ситуационная задача: Составить сводную ведомость расчета сырья и продукции для горячих напитков кафе-кондитерской.
3. Ситуационная задача: Составить меню для банкета по случаю свадьбы.
4. Ситуационная задача: В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
5. Ситуационная задача: Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек. Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей. Составить меню для конкретного предприятия и провести необходимые расчеты.
6. Ситуационная задача: составить план-меню фито-бара при спортивно-оздоровительном комплексе на 40 мест.
7. Ситуационная задача: Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Определите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
8. Ситуационная задача: Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.
9. Ситуационная задача: Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом для иностранных гостей 15 человек. Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.
10. Ситуационная задача: Ресторан готовится к обслуживанию 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу юбилея одного из участников. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; рассчитайте площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, разработайте сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
11. Ситуационная задача: Метрдотель ресторана принял заявку на проведение Новогоднего банкета от служащих одной из компаний. Количество участников 50 человек. Проведите все необходимые расчеты для подготовки к проведению данного мероприятия и предложите схему рассадки гостей в банкетном зале.

А-когда гость об этом просит;  
Б-сразу, как только подошли, чтобы принять заказ;  
В-когда администратор просит Вас об этом;  
Г-во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки;

3. Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:

А-подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери;  
Б-подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток;  
В-не подходить к столику, ждать пока гости уйдут.

4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей, продолжительность банкета 1-2 часа, банкетные столы не расставляются:

А-банкет-фуршет  
Б-банкет-коктейль  
В-банкет-чай  
Г-банкет коктейль-фуршет

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

А-Французский  
Б-Русский  
В-Немецкий  
Г-Американский  
Д-Английский  
Е-Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

А-1 официант на 2-4 человека  
Б-1 официант на 4-6 человек  
В-1 официант на 6-8 человек  
Г-1 официант на 8-10 человек  
Д-1 официант на 10-12 человек

7. Банкеты, для которых не накрывают столы:

А-Дипломатический прием  
Б-Банкет-чай  
В-Кофе-брейк  
Г-Банкет-фуршет  
Д-Банкет-коктейль  
Е-Банкет с частичным обслуживанием официантов

8. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:

А-защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана  
Б-молча выслушать гостя, погупив взор (повинную голову меч не отсечёт)  
В-дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку

9. Функции сомелье:

А-Бронирование столиков  
Б-Встреча гостей  
В-Прием заказа на банкет  
Г-Консультирование по выбору вин

10. Чем отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?

А-Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую  
Б-Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую  
В-Нет различий

11. Каким видом приборов являются фруктовые приборы?

А-Основными приборами  
Б-Вспомогательными приборами  
В-Дополнительными приборами  
Г-Столовыми приборами

12. Тарелки переносят, покрывая их ручников, из сервизной в зал стопками:

А-От 4-6 шт  
Б-От 6-8 шт  
В-От 8-10 шт  
Г-От 10-12 шт

13. Правила переноса столовых предметов на подносе:

А-Более тяжелые предметы дальше от официанты

Б-Высокие предметы в центре подноса

В-Низкие предметы в центре подноса

Г- на поднос ничего не ставят

14. В чем НЕ подают холодные закуски?

А-салатниках.

Б- на закусочных тарелках.

В-на шпажках,

Г-баранчиках.

Д-в волованах

15. Выбери верное время обслуживание иностранных туристов завтраком и ужином:

А-20 минут

Б-30 минут

В-40 минут

Г-50 минут

### 6.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Учебным планом не предусмотрено

### 6.6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации по работе с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Работа с рекомендованной литературой:

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов: - план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные пояснения, - текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника, - свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом, - тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу. В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия представляют особую форму сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает, например:  индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;  фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;  решение задач и упражнений по образцу;  решение вариантных задач и упражнений;  решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;  проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.  выполнение контрольных работ;  работу с тестами. При подготовке к практическим занятиям студентам рекомендуется: внимательно ознакомиться с тематикой практического занятия; прочесть конспект лекции по теме, изучить рекомендованную литературу; составить краткий план ответа на каждый вопрос практического занятия; проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки; если встретятся незнакомые термины, обязательно обратиться к словарю и зафиксировать их в тетради. Все письменные задания выполнять в рабочей тетради. Практические занятия развивают у студентов навыки самостоятельной работы по решению конкретных задач.

Методические рекомендации по подготовке к лабораторным работам

Лабораторные работы представляют одну из форм освоения теоретического материала с одновременным формированием практических навыков в изучаемой дисциплине. Их назначение – углубление проработки теоретического материала, формирование практических навыков путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов на протяжении всего курса. Процесс подготовки к лабораторным работам включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение лабораторной работы предполагает:  изучение теоретического материала по теме лабораторной работы (по вопросам изучаемой темы);  выполнение необходимых расчетов и экспериментов;  оформление отчета с заполнением необходимых таблиц, построением графиков, подготовкой выводов по проделанным экспериментам и теоретическим расчетам;  по каждой лабораторной работе проводится контроль: проверяется содержание отчета, проверяется усвоение теоретического материала. Контроль усвоения теоретического материала является индивидуальным.

#### Методические указания по выполнению отчёта к лабораторным работам

Основным требованием по выполнению лабораторных и практических работ является полное исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения и профессиональной подготовки студентов.

Методические указания обеспечивают комплексный подход в учебной работе студентов, единство и преемственность требований к оформлению результатов работы на разных этапах обучения. С единых позиций приведены основные требования по структуре, оформлению и содержанию отчета по лабораторным и практическим работам.

Структура отчёта:

- цель работы;
- краткие теоретические сведения;
- ход выполнения работы;
- выводы.

Дополнительными элементами:

- приложения;
- библиографический список.

Требования к содержанию отчёта:

##### 1. Титульный лист

В верхнем поле листа указывают полное наименование учебного заведения.

В среднем поле указывается вид работы, в данном случае лабораторная или практическая работа с указанием курса, по которому она выполнена, и ниже ее название. Название работы приводится без слова тема и в кавычки не заключается.

Далее ближе к правому краю титульного листа указывают фамилию, инициалы и группу учащегося, выполнившего работу, а также фамилию, инициалы преподавателя, принявшего работу.

В нижнем поле листа указывается место выполнения работы и год ее написания (без слова год).

2. Цель работы должна отражать тему работы, а также конкретные задачи, поставленные студенту на период выполнения работы. По объему цель работы в зависимости от сложности и многозадачности работы составляет от нескольких строк до 0,5 страницы.

3. Краткие теоретические сведения. В этом разделе излагается краткое теоретическое описание изучаемой в работе темы. Материал раздела не должен копировать содержание методического пособия или учебника по данной теме, а ограничивается изложением основных понятий, требующихся для дальнейшей обработки полученных результатов. Объем литературного обзора не должен превышать 1/3 части всего отчета.

4. Ход выполнения работы. В данном разделе подробно излагается методика выполнения работы, процесс получения данных и способ их обработки. Если используются стандартные пакеты компьютерных программ для обработки экспериментальных результатов, то необходимо обосновать возможность и целесообразность их применения, а также подробности обработки данных с их помощью.

5. Выводы по работе - кратко излагаются результаты работы, полученные в результате выполнения работы, а также краткий анализ полученных результатов.

Отчет по лабораторной работе оформляется на листе формата А4. Допускается оформление отчета по лабораторной работе в электронном виде средствами Microsoft Office. Текст работы должен быть напечатан через полтора интервала шрифтом Times New Roman, кегль – 12. Поля должны оставаться по всем четырем сторонам печатного листа: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10, нижнее – не менее 20 и верхнее – не менее 15 мм.

Для защиты лабораторной работы студент должен подготовить отчет, провести самостоятельную работу, иметь отметку о проверенном отчете.

Результаты определяются по пятибалльной системе оценок.

#### Методические рекомендации по выполнению реферата

Реферат – письменная работа объемом 8–10 страниц. Это краткое и точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы. Тему реферата студент выбирает из предложенных преподавателем или может предложить свой вариант. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Содержание темы излагается объективно от имени автора. Функции реферата. Информативная, поисковая, справочная, сигнальная, коммуникативная. Степень выполнения этих функций зависит от содержательных и формальных качеств реферата и для каких целей их использует. Требования к языку реферата. Должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. Оглавление (на отдельной странице). Указываются названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение. Аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного

исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками, перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Обязательно формулируются цель и задачи реферата.

4. Основная часть. Подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала. В случае если используется чья-либо неординарная мысль, идея, то обязательно нужно сделать ссылку на того автора, у кого взят данный материал.

5. Заключение. Последняя часть научного текста. В краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования.

6. Приложение. Может включать графики, таблицы, расчеты.

7. Библиография (список литературы). Указывается реально использованная для написания реферата литература. Названия книг располагаются по алфавиту с указанием их выходных данных. Общие требования к построению, содержанию и оформлению».

При проверке реферата оцениваются:

- знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей;
- характеристика реализации цели и задач исследования;
- степень обоснованности аргументов и обобщений;
- качество и ценность полученных результатов;
- использование литературных источников;
- культура письменного изложения материала;
- культура оформления материалов работы.

Правила написания научных текстов (реферат, дипломная работа):

Здесь приводятся рекомендации по консультированию студентов относительно данного вида самостоятельной работы. Во время консультаций руководителю следует предложить к обсуждению следующие вопросы.

- Какова истинная цель Вашего научного текста – это поможет Вам разумно распределить свои силы и время.
- Важно разобраться, кто будет «читателем» Вашей работы.
- Начинать писать серьезную работу следует не раньше, чем возникнет ощущение, что по работе с источниками появились идеи, которыми можно поделиться.
- Должна быть идея, а для этого нужно научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного).
- Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно, а также стремясь структурировать свой текст.
- Объем текста и различные оформительские требования во многом зависят от принятых в конкретном учебном заведении порядков.

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа выполняется по вариантам. На бланке указывается факультет, курс, группа, ФИО студента. Вопросы строятся на основе тестовых и ситуативных заданий. В тестовых заданиях, выбирается правильный(ые) ответ(ы). При решении ситуативных заданий выбирается правильная последовательность действий в рассматриваемой ситуации. Проверка контрольной работы позволяет выявить и исправить допущенные студентами ошибки, указать, какие вопросы дисциплины ими недостаточно усвоены и требуют доработки. Студент должен внимательно ознакомиться с письменными замечаниями преподавателя и приступить к их исправлению, для чего еще раз повторить соответствующий материал.

Методические рекомендации по подготовке к коллоквиуму

Коллоквиумом называется собеседование преподавателя и студента по заранее определенным контрольным вопросам. Целью коллоквиума является формирование у студента навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы. На коллоквиум выносятся крупные, проблемные, нередко спорные теоретические вопросы. Упор делается на монографические работы профессора-автора данного спецкурса. От студента требуется:

- владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме;
- знание разных точек зрения, высказанных в научной литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;
- наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать.

Коллоквиум - это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний студентов, так как в ходе собеседования преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у студента в процессе изучения данного источника. Однако коллоквиум не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у студента стремление к чтению дополнительной социологической литературы. Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3-4 недели. Методические указания состоят из рекомендаций по изучению источников и литературы, вопросов для самопроверки и кратких конспектов ответа с перечислением основных фактов и событий, относящихся к пунктам плана каждой темы. Это должно помочь студентам целенаправленно организовать работу по овладению материалом и его запоминанию. При подготовке к коллоквиуму

следует, прежде всего, просмотреть конспекты лекций и практических занятий и отметить в них имеющиеся вопросы коллоквиума. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (2-3 человека). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, проверяет конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. По итогам коллоквиума выставляется дифференцированная оценка по пятибалльной системе.

#### Методические рекомендации по устному опросу/самоподготовке

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

#### Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Одним из видов внеаудиторной самостоятельной работы является подготовка к семинарским занятиям. Семинар – форма учебно-практических занятий, при которой студенты обсуждают сообщения, доклады и рефераты, выполненные ими по результатам учебных или научных исследований под руководством преподавателя. Преподаватель в этом случае является координатором обсуждений темы семинара, подготовка к которому является обязательной. Поэтому тема семинара и основные источники обсуждения предъявляются до обсуждения для детального ознакомления, изучения. Цели обсуждений направлены на формирование навыков профессиональной полемики и закрепление обсуждаемого материала. Семинар – это такая форма организации обучения, при которой на этапе подготовки доминирует самостоятельная работа учащихся с учебной литературой и другими дидактическими средствами над серией вопросов, проблем и задач, а в процессе семинара идут активное обсуждение, дискуссии и выступления учащихся, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания, то главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли.

#### Методические рекомендации по подготовке к эссе

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом 500-700 слов, посвященное какой-либо значимой классической либо современной проблеме в определенной теоретической и практической области. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей. Цели написания эссе – научиться логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь; работать над углублением и систематизацией своих философских знаний; овладеть способностью использовать основы знаний для формирования мировоззренческой позиции. Приступая к написанию эссе, изложите в одном предложении, что именно вы будете утверждать и доказывать (свой тезис). Эссе должно содержать ссылки на источники. Оригинальность текста должна быть от 80% по программе антиплагиата.

#### Методические рекомендации по подготовке к докладу

Для подготовки доклада необходимо выбрать актуальную тему. Желательно, чтобы тема была интересна докладчику и вызывала желание качественно подготовить материалы. Подготовка доклада предполагает: определение цели доклада; подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада; составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения. Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

#### Методические рекомендации по подготовке к собеседованию

Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы,

связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Цель собеседования: проверка усвоения знаний; умений применять знания; сформированности профессионально значимых личностных качеств.

Подготовка к собеседованию предполагает повторение пройденного материала и приобретение навыка свободного владения терминологией и фактическими данными по определенному разделу дисциплины.

#### Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование – это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний обучающихся, так как в ходе собеседования преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у обучающегося в процессе изучения учебного материала. Однако тестирование не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у обучающегося стремление к чтению дополнительной экономической литературы. Зачет завершает изучение определенного раздела учебного курса и должен показать умение обучающегося использовать полученные знания в ходе подготовки и сдачи тестирования при ответах на экзаменационные вопросы. Тестирование может проводиться в устной или письменной форме. Подготовка к тестированию начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения тестирования. Как правило, на самостоятельную подготовку к тестированию обучающемуся отводится 2-3 недели. Подготовка включает в себя изучение рекомендованной литературы и (по указанию преподавателя) конспектирование важнейших источников. Тестирование проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым обучающимся или беседы в небольших группах (3-5 человек). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, контролирует конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. Проведение тестирования позволяет обучающемуся приобрести опыт работы над первоисточниками, что в дальнейшем поможет с меньшими затратами времени работать над литературой при подготовке к промежуточной аттестации.

#### Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Изучение многих общепрофессиональных и специальных дисциплин завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине. Экзаменационная сессия – это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами интервал 2-4 дня, в течение студент систематизирует уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом студенты должны быть ознакомлены с основными требованиями и получить ответы на возникающие в процессе подготовки вопросы. Необходимо ориентировать студентов на систематическую подготовку к занятиям в течение семестра, что позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

#### Методические рекомендации по подготовке к зачету

В ходе подготовки к зачету студент, в первую очередь, должен систематизировать знания, полученные в ходе изучения дисциплины. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- учебниками, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и лабораторных занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>7.1. Рекомендуемая литература</b>	
<b>7.1.1. Основная литература</b>	
Л.1.1	Радченко Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: КноРус, 2023. - 321 с. – Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/947685">https://book.ru/book/947685</a>
Л.1.2	Чернова Е. В., Баженова Т. С., Котова Н. П. Ресторанное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. - 260 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=598739">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=598739</a>
Л.1.3	Кацерикова Н. В., Шишкина Н. В. Ресторанное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет), 2010. - 332 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141509">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141509</a>
Л.1.4	Крюков Р. В. Ресторанное дело [Электронный ресурс]: курс лекций. - Москва: А-Приор, 2009. - 107 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=56369">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=56369</a>



Л.1.5	Черевко А. И., под общ. ред., Михайлов В. М., под общ. ред., Новикова Е. В., Балацкая Н. Ю., Варыпаева Л. М., Давыдова О. Ю., Каленик К. В., Кононенко Т. П., Малюк Л. П., Полстяная Н. В., Федак В. И. Энциклопедия питания. Том 10. Ресторанный сервис и этикет [Электронный ресурс]:Энциклопедия. - Москва: КноРус, 2024. - 176 с. – Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/950613">https://book.ru/book/950613</a>
Л.1.6	Черевко А. И., под общ. ред., Михайлов В. М., под общ. ред., Новикова Е. В., Балацкая Н. Ю., Варыпаева Л. М., Давыдова О. Ю., Каленик К. В., Кононенко Т. П., Малюк Л. П., Полстяная Н. В., Федак В. И. Энциклопедия питания. Том 10. Ресторанный сервис и этикет [Электронный ресурс]:Справочник. - Москва: КноРус, 2019. - 176 с. – Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/950130">https://book.ru/book/950130</a>
Л.1.7	Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: ФЛИНТА, 2017. - 328 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361</a>
Л.1.8	Кистанова Л. П., Чекулаева Н. Я. Немецкий язык: гостиничный и ресторанный сервис. Deutsch für Hotellerie und Gastronomie [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01 «сервис», 43.03.02 «туризм» и 43.03.03 «гостиничное дело». - Сочи: СГУ, 2019. - 58 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/147787">https://e.lanbook.com/book/147787</a>
Л.1.9	Куянецев И. А. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]:студенческая научная работа. - Москва: Студенческая наука, 2012. - 1378 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227773">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227773</a>

## 7.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение в том числе отечественного производства

7.2.1	Microsoft Windows 10
7.2.2	Kaspersky Endpoint Security
7.2.3	Microsoft@WINHOME 10 Russian Academic OLP ILicense NoLevel Legalization GetGenuine
7.2.4	СПС КонсультантПлюс. Версия Проф

## 7.3. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет

7.3.1	Электронно-библиотечная система "Лань". Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
7.3.2	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн". Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>
7.3.3	Электронно-библиотечная система "BOOK.ru". Режим доступа: <a href="https://book.ru/">https://book.ru/</a>
7.3.4	Всемирная виртуальная библиотека (The WWW Virtual Library). Режим доступа: <a href="http://www.vlib.org/">http://www.vlib.org/</a>
7.3.5	Российская государственная библиотека. Режим доступа: <a href="https://www.rsl.ru/">https://www.rsl.ru/</a>
7.3.6	Компьютерная справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
7.3.7	Научная электронная библиотека "КиберЛенинка". Режим доступа: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
7.3.8	ПЛАТФОРМА ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЯ «РАЗУМ». Режим доступа: <a href="https://razoom.mgutm.ru/">https://razoom.mgutm.ru/</a>
7.3.9	Научная электронная библиотека "eLIBRARY.RU". Режим доступа: <a href="https://www.elibrary.ru/">https://www.elibrary.ru/</a>
7.3.10	Электронно-библиотечная система "Юрайт". Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>
7.3.11	"Электронная библиотека учебников". Режим доступа: <a href="http://studentam.net/">http://studentam.net/</a>

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1	Адрес: 453850, Республика Башкортостан, р-н Мелеузовский, г. Мелеуз, ул. Смоленская, д. 34, строение 1: аудитория 16-124 - Учебный ресторан; Лаборатория Технологии продукции общественного питания : Рабочее место преподавателя; Классная доска; Проектор переносной; Ноутбук; Экран переносной; Учебно-наглядные пособия. Рабочие места обучающихся; Предметы сервировки стола, Барная стойка; Кофемашина; Телевизор; DVD-приставка; Столы; Витрина, открытая с посудой; Рабочие места обучающихся; Лабораторные приборы и оборудование, Ванна моечная; Ванна-раковина; Стол с мойкой; Стиральная машина; Холодильник
8.2	Адрес: 453850, Республика Башкортостан, р-н Мелеузовский, г. Мелеуз, ул. Смоленская, д. 34, строение 1: аудитория 16-212 - Учебная аудитория : Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Ноутбук; Проектор переносной; Экран переносной; Классная доска; 5 рабочих мест обучающихся оснащенные ПЭВМ с подключением к сети интернет

## 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом индивидуальных особенностей. Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику, при составлении которого возможны различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Руководитель ОПОП

---

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Руководитель ОПОП

---

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Руководитель ОПОП

---

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Руководитель ОПОП

---

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_