

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)»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор БИТУ (филиала)  
  
Е.В. Кузнецова  
«29» мая 2024 г.



## Рабочая программа дисциплины (модуля)

### **Б1.В.01.07 Управление ресторанным бизнесом**

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:	2024
Общая трудоемкость:	324 часов/9 з.е.

Мелеуз, 2024 г.

Программу составил(и):

к.т.н. доцент Пономарев Евгений Евгеньевич

Рабочая программа дисциплины (модуля)

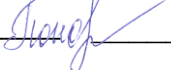
**"Управление ресторанным бизнесом"**

разработана составлена на основании учебного плана, утвержденного ученым советом 28 марта 2024 г. протокол № 9 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 Российской 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 мая 2024 г. № 10

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:

Получение теоретических знаний и практических навыков в области управления ресторанным бизнесом.  
Изучение основных принципов и методов управления ресторанами различных форматов и концепций.  
Освоение техник и технологий эффективного управления человеческими ресурсами ресторана.  
Изучение методов и инструментов маркетингового анализа и продвижения ресторанных услуг.  
Приобретение навыков финансового планирования и контроля в ресторанном бизнесе.  
Формирование компетенций в области обеспечения качества и безопасности услуг в сфере общественного питания.  
Подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности в качестве менеджера ресторанного бизнеса.

### 1.2. Задачи:

Изучение истории развития ресторанного бизнеса и основных понятий и определений в данной сфере.  
Ознакомление с различными форматами и концепциями ресторанов, а также с принципами их выбора и разработки.  
Получение знаний о методах планирования работы ресторана, включая организацию работы кухни, контроль качества блюд, обслуживание клиентов и управление инвентарем и продуктами.  
Обучение принципам управления человеческими ресурсами, включая найм, обучение и мотивацию персонала, разрешение конфликтов и оценку эффективности работы.  
Освоение методов маркетинга и продвижения ресторана, включая исследование рынка, ценообразование, привлечение и удержание клиентов и рекламную политику.  
Приобретение знаний о финансовом управлении рестораном, включая бюджетирование, анализ финансовых результатов и оптимизацию издержек.  
Изучение принципов управления качеством услуг, включая стандарты обслуживания, обратную связь с клиентами и систему контроля качества.  
Получение навыков в управлении безопасностью и гигиеной, включая безопасность пищевых продуктов, пожарную безопасность и санитарные нормы.  
Освоение принципов управления кризисными ситуациями, включая действия в чрезвычайных ситуациях, работу с жалобами клиентов и урегулирование конфликтов.

## 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	
	УП	РП	УП	РП		
Неделя	17 2/6		14 4/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	12	12	24	24
Практические	16	16	16	16	32	32
В том числе электрон.	20	20	20	20	40	40
В том числе в форме практ.подготовки			2	2	2	2
Итого ауд.	28	28	28	28	56	56
Контактная работа	28	28	28	28	56	56
Сам. работа	116	116	116	116	232	232
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	144	144	180	180	324	324

### Вид промежуточной аттестации:

ЗаО 7 семестр  
Экзамен 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. Введение в управление ресторанным бизнесом</b>						
1.1	<p><b>Тема 1. Введение в управление ресторанным бизнесом</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b> История развития ресторанного бизнеса: основные этапы и тенденции. Основные понятия и определения в управлении ресторанным бизнесом: ресторан, кафе, бар, фастфуд и т.д. Роль и место управления в ресторанном бизнесе: задачи и функции менеджера. Основные форматы и концепции ресторанов: от фастфуда до премиум-класса. Выбор концепции и формата ресторана: анализ рынка, целевой аудитории и конкуренции. Разработка меню и напитков: принципы составления и обновления. Расположение и планировка ресторана: факторы выбора места и зонирование пространства. Дизайн интерьера и оформление: создание комфортной атмосферы и привлекательного внешнего вида. Найм и обучение персонала: формирование команды и развитие профессиональных навыков сотрудников. Мотивация и стимулирование персонала: системы оплаты труда и поощрения. Разрешение конфликтных ситуаций: методы и техники управления конфликтами. Организация работы кухни: планирование производства, контроль качества и обеспечение безопасности продуктов. Маркетинг и продвижение ресторана: исследование рынка, определение целевой аудитории и разработка стратегии привлечения клиентов.</p> <p><b>Знать:</b> основные этапы развития ресторанного бизнеса, основные</p>	7	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу

	понятия и определения в управлении ресторанным бизнесом, а также роль и место управления в ресторанном бизнесе /Лек/						
1.2	<p><b>Практическая работа. Введение в управление ресторанным бизнесом</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>Анализ рынка ресторанных услуг:</b> исследование предложений и анализ конкурентной среды.  <b>Выбор концепции и формата будущего ресторана:</b> определение целевой аудитории, особенностей меню и ценовой политики.  <b>Планирование работы кухни и контроль качества блюд:</b> разработка технологических карт и стандартов приготовления.  <b>Найм и обучение персонала ресторана:</b> проведение собеседований, составление графиков работы и обучение сотрудников.  <b>Организация работы персонала и разрешение конфликтных ситуаций:</b> разработка системы мотивации, обучение сотрудников навыкам командной работы и разрешению конфликтов.  <b>Разработка и реализация маркетинговой стратегии:</b> исследование рынка, выбор каналов продвижения и проведение рекламных кампаний.  <b>Финансовое планирование и контроль:</b> составление бюджета ресторана, анализ финансовых показателей и оптимизация издержек.  <b>Обеспечение безопасности и качества услуг:</b> контроль за соблюдением санитарных норм и правил, работа с жалобами и претензиями клиентов.  <b>Управление в кризисных ситуациях:</b> действия в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, взаимодействие с государственными органами.  <b>Оценка результатов практической работы и адаптация к изменениям:</b> анализ эффективности мероприятий, внедрение инноваций и цифровых технологий.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать рынок ресторанных услуг и определять перспективные направления развития, разрабатывать концепцию, формат и стратегию развития ресторана с учетом особенностей рынка и целевой аудитории, а также управлять человеческими ресурсами, организовывать работу персонала</p>	7	6	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	реферат

	<p>и обеспечивать эффективность командной работы</p> <p>Владеть: навыками управления рестораном различных форматов и концепций, методами и инструментами эффективного управления человеческими ресурсами, а также техниками и технологиями планирования, контроля и обеспечения качества услуг в ресторанном бизнесе /Пр/</p>						
1.3	<p>Самостоятельная работа. Введение в управление ресторанным бизнесом</p> <p>Краткое содержание: Задание: Разработать концепцию и формат своего будущего ресторана. План самостоятельной работы: Изучение основных этапов развития ресторанного бизнеса. Знакомство с основными определениями и понятиями в сфере управления ресторанным бизнесом. Рассмотрение различных форматов и концепций ресторанов. Анализ рынка ресторанных услуг для определения своей целевой аудитории и конкурентов. Разработка концепции и формата для своего будущего ресторана с учетом предпочтений целевой аудитории и особенностей рынка. Планирование работы кухни и составление меню. Проведение маркетингового исследования для определения эффективных способов привлечения клиентов в свой ресторан. Составление бюджета и анализ финансовых показателей своего ресторана. Обеспечение качества и безопасности услуг, контроль соблюдения санитарных норм и стандартов. Взаимодействие с государственными органами по вопросам, связанным с управлением рестораном. Адаптация к изменениям рыночной среды, использование инновационных технологий и цифровых решений для управления и развития своего ресторана.</p> <p>Знать: основные этапы развития ресторанного бизнеса, основные понятия и определения в управлении ресторанным бизнесом, а также роль и место управления в ресторанном бизнесе</p> <p>Уметь: анализировать рынок</p>	7	36	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки

	<p>ресторанных услуг и определять перспективные направления развития, разрабатывать концепцию, формат и стратегию развития ресторана с учетом особенностей рынка и целевой аудитории, а также управлять человеческими ресурсами, организовывать работу персонала и обеспечивать эффективность командной работы</p> <p>Владеть: навыками управления рестораном различных форматов и концепций, методами и инструментами эффективного управления человеческими ресурсами, а также техниками и технологиями планирования, контроля и обеспечения качества услуг в ресторанном бизнесе /Ср/</p>						
	Раздел 2. Раздел 2. Организация работы ресторана						
2.1	<p>Тема 2. Организация работы ресторана</p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>Введение в организацию работы ресторана: основные понятия, определения и задачи.</b>  <b>Этапы развития ресторанного бизнеса и их особенности.</b>  <b>Основные форматы и концепции ресторанов.</b>  <b>Выбор концепции, формата и стратегии развития ресторана.</b>  <b>Расположение и планировка ресторана.</b>  <b>Дизайн интерьера и оформление ресторана.</b>  <b>Менеджмент ресторана: функции, задачи и роли.</b>  <b>Найм и обучение персонала.</b>  <b>Организация работы кухни.</b>  <b>Маркетинг и продвижение ресторанов.</b>  <b>Финансовое управление рестораном: бюджетирование, анализ и оптимизация издержек, принятие инвестиционных решений.</b>  <b>Обеспечение качества услуг и соответствие стандартам безопасности.</b>  <b>Разрешение конфликтных ситуаций.</b>  <b>Взаимодействие с государственными органами.</b>  <b>Адаптация к изменениям и использование инноваций в управлении ресторанами.</b></p> <p><b>Знать: основные этапы развития ресторанной индустрии, форматы и концепции ресторанов, а также принципы выбора формата и концепции ресторана /Лек/</b></p>	7	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу
2.2	Практическая работа.	7	6	0	0	ПКС-	реферат



	<p><b>Организация работы ресторана</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>Анализ рынка и конкурентов:</b> студенты проводят исследование рынка ресторанных услуг своего города или региона, анализируют основные тенденции и определяют своих конкурентов.  <b>Выбор концепции и формата:</b> на основе проведенного анализа студенты выбирают формат и концепцию своего будущего ресторана и разрабатывают его бизнес-план.  <b>Планирование меню и работы кухни:</b> студенты составляют меню, рассчитывают себестоимость блюд и планируют работу кухни с учетом требований к качеству и безопасности.  <b>Найм и обучение персонала:</b> студенты разрабатывают систему мотивации персонала, проводят собеседования и обучают сотрудников на основе принципов командной работы.  <b>Организация работы персонала:</b> студенты определяют структуру персонала, обязанности каждого сотрудника и разрабатывают график работы.  <b>Разработка маркетинговой стратегии и рекламных кампаний:</b> студенты разрабатывают план маркетинговых мероприятий и определяют наиболее эффективные каналы продвижения для своего ресторана.  <b>Финансовое планирование:</b> студенты составляют бюджет ресторана, анализируют его финансовые показатели и ищут возможности оптимизации издержек.  <b>Обеспечение качества и безопасности:</b> студенты разрабатывают стандарты и процедуры контроля качества, а также правила соблюдения санитарных норм на предприятии.  <b>Разрешение конфликтов и работа с жалобами клиентов:</b> студенты разрабатывают алгоритмы действий в конфликтных ситуациях и способы работы с жалобами клиентов.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать рынок и определять перспективные направления развития ресторанной индустрии, разрабатывать концепцию, формат и стратегию развития ресторана, управлять человеческими ресурсами и организовывать работу персонала, а также планировать и контролировать работу кухни</p>					2.2,ПКС-2.3	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	-------------	--

	<p><b>Владеть:</b> навыками управления ресторанами различных форматов и концепций, методами и инструментами управления персоналом, технологиями планирования и контроля качества услуг, а также навыками финансового планирования, анализа и оптимизации издержек /Пр/</p>						
2.3	<p><b>Самостоятельная работа.</b> <b>Организация работы ресторана</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b> Изучение основных этапов развития и тенденций ресторанного бизнеса в мире и в своей стране. Знакомство с различными форматами и концепциями ресторанов, понимание их особенностей и преимуществ. Проведение анализа рынка ресторанных услуг в своем городе или регионе, определение своей целевой аудитории и основных конкурентов. Разработка концепции и формата ресторана, учитывая предпочтения целевой аудитории и особенности рынка. Планирование работы кухни, составление меню и технологических карт блюд с учетом требований к качеству, безопасности и себестоимости. Проведение маркетингового исследования и определение наиболее эффективных способов привлечения и удержания клиентов. Составление бюджета ресторана, анализ его финансовых показателей, поиск возможностей оптимизации издержек и повышения рентабельности. Обеспечение качества и безопасности предоставляемых услуг, контроль за соблюдением санитарных и гигиенических норм, стандартов и технических регламентов. Взаимодействие с государственными органами и контролирующими организациями, разрешение возникающих вопросов и спорных ситуаций. Адаптация к изменяющимся условиям рыночной среды, использование новых технологий и инноваций для развития и продвижения своего бизнеса.</p> <p><b>Знать:</b> основные этапы развития ресторанной индустрии, форматы и концепции ресторанов, а также</p>	7	40	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки

	<p><b>принципы выбора формата и концепции ресторана</b></p> <p><b>Уметь:</b> анализировать рынок и определять перспективные направления развития ресторанной индустрии, разрабатывать концепцию, формат и стратегию развития ресторана, управлять человеческими ресурсами и организовывать работу персонала, а также планировать и контролировать работу кухни</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления ресторанами различных форматов и концепций, методами и инструментами управления персоналом, технологиями планирования и контроля качества услуг, а также навыками финансового планирования, анализа и оптимизации издержек /Ср/</p>						
	<b>Раздел 3.Раздел 3. Управление человеческими ресурсами</b>						
3.1	<p><b>Тема 3. Управление человеческими ресурсами</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b> Содержание лекции: Введение в управление человеческими ресурсами в ресторанном бизнесе. Основные этапы развития управления персоналом в ресторанах. Роль и функции HR-специалистов в ресторанной сфере. Принципы планирования персонала в ресторанах. Процесс найма, отбора и адаптации сотрудников в ресторане. Обучение и развитие персонала в ресторане, программы повышения квалификации. Оценка и аттестация персонала, определение КРІ для сотрудников ресторана. Мотивация и стимулирование работников ресторана, методы поощрения. Разрешение трудовых конфликтов и управление стрессом в ресторанном коллективе. Управление эффективностью работы персонала в ресторане. Формирование корпоративной культуры в ресторане, HR-брендинг. Современные HR-технологии в ресторанном бизнесе, автоматизация HR-процессов. HR-аналитика, оценка результатов работы HR-специалистов и их вклада в успех ресторана. Взаимодействие HR-отдела ресторана с другими подразделениями и внешними партнерами. Этические и правовые аспекты работы HR-специалиста в ресторане.</p>	7	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу

	<p><b>Знать:</b> основные этапы развития управления человеческими ресурсами в ресторанной индустрии, роль и функции HR-специалистов в ресторанном бизнесе, а также принципы планирования персонала в ресторанах /Лек/</p>						
3.2	<p><b>Практическая работа. Управление человеческими ресурсами</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>Анализ рынка и конкурентов ресторанного бизнеса:</b> исследование основных тенденций и определение основных конкурентов на рынке.  <b>Выбор концепции и формата будущего ресторана:</b> разработка бизнес-плана с учетом предпочтений целевой аудитории и особенностей рынка.  <b>Планирование меню и работы кухни ресторана:</b> составление меню, расчет себестоимости блюд и планирование работы кухни с учетом качества и безопасности.  <b>Найм и обучение персонала ресторана:</b> разработка системы мотивации персонала, проведение собеседований и обучение сотрудников.  <b>Организация работы персонала ресторана:</b> определение структуры персонала, обязанностей каждого сотрудника и составление графика работы.  <b>Разработка маркетинговой стратегии ресторана:</b> планирование маркетинговых мероприятий, определение каналов продвижения и рекламы.  <b>Финансовое планирование ресторана:</b> составление бюджета, анализ финансовых показателей и поиск возможностей оптимизации расходов.  <b>Обеспечение качества и безопасности услуг ресторана:</b> разработка стандартов и процедур контроля качества, санитарных норм и правил.  <b>Разрешение конфликтов и работа с жалобами клиентов ресторана:</b> разработка алгоритмов действий в конфликтных ситуациях, способов работы с жалобами и повышение уровня удовлетворенности клиентов.  <b>Адаптация к изменяющимся условиям рынка и использование инноваций в управлении рестораном:</b> отслеживание новых тенденций и технологий, внедрение их в работу ресторана.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать</p>	7	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	реферат

	<p>тенденции развития управления человеческими ресурсами в ресторанной отрасли, разрабатывать и внедрять стратегии планирования персонала, а также осуществлять эффективный найм, отбор и адаптацию сотрудников</p> <p>Владеть: навыками управления человеческими ресурсами в ресторанах различных форматов, – методами планирования и контроля кадрового состава, а также инструментами и техниками эффективного найма, отбора и адаптации персонала; /Пр/</p>						
3.3	<p><b>Самостоятельная работа.</b> Управление человеческими ресурсами</p> <p><b>Краткое содержание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучение истории развития ресторанного бизнеса и управления человеческими ресурсами, а также современных тенденций и вызовов.</li> <li>– Рассмотрение различных форматов и концепций ресторанов, их преимуществ и недостатков.</li> <li>– Проведение анализа рынка ресторанного бизнеса, выявление основных конкурентов и определение собственной ниши.</li> <li>– Разработка концепции и формата своего собственного ресторана, учитывающего потребности целевой аудитории, особенности рынка и современные тренды.</li> <li>– Планирование работы кухни и составления меню с учетом требований качества, безопасности и стоимости.</li> <li>– Найм, обучение и мотивация персонала с учетом специфики работы в ресторанной сфере и особенностей корпоративной культуры.</li> <li>– Организация работы персонала таким образом, чтобы обеспечить эффективное функционирование всех служб ресторана.</li> <li>– Создание эффективной маркетинговой стратегии, поиск и использование подходящих каналов рекламы и продвижения.</li> <li>– Финансовое планирование, анализ и оптимизация издержек с целью повышения рентабельности ресторана.</li> <li>– Обеспечение высокого качества и безопасности предлагаемых услуг, соблюдение санитарных и гигиенических нормативов.</li> <li>– Работа с жалобами клиентов, разрешение конфликтных ситуаций, повышение уровня удовлетворенности посетителей.</li> <li>– Адаптация ресторана к</li> </ul>	7	40	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки

	<p>изменяющимся рыночным условиям, использование современных технологий и инноваций.</p> <p><b>Знать:</b> основные этапы развития управления человеческими ресурсами в ресторанной индустрии, роль и функции HR-специалистов в ресторанном бизнесе, а также принципы планирования персонала в ресторанах</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать тенденции развития управления человеческими ресурсами в ресторанной отрасли, разрабатывать и внедрять стратегии планирования персонала, а также осуществлять эффективный найм, отбор и адаптацию сотрудников</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления человеческими ресурсами в ресторанах различных форматов, – методами планирования и контроля кадрового состава, а также инструментами и техниками эффективного найма, отбора и адаптации персонала; /Ср/</p>						
3.4	<p>Подготовка и проведение зачета с оценкой.</p> <p><b>Знать:</b> основные этапы развития ресторанного бизнеса, принципы организации работы ресторана, функции управления человеческими ресурсами в ресторане, методы планирования и контроля персонала, а также современные HR-технологии</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать тенденции и определять стратегию развития ресторанного бизнеса, планировать и организовывать работу ресторана, управлять человеческими ресурсами и разрешать конфликты, разрабатывать и внедрять системы мотивации и стимулирования сотрудников, а также использовать HR-аналитику для оценки результатов работы</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления ресторанным бизнесом, методами организации работы ресторана в различных условиях, инструментами управления человеческими ресурсами, техниками найма, отбора и обучения персонала, а также современными HR-технологиями для оптимизации процессов</p>	7	0	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы к зачету с оценкой, Итоговое тестирование

	управления персоналом /ЗаО/						
	Раздел 4.Раздел 4. Операционное управление рестораном						
4.1	<p><b>Тема 4. Операционное управление рестораном</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  План лекции: Введение в операционное управление ресторанами.  Основные этапы операционного управления ресторанами.  Процесс планирования работы ресторана.  Организация работы кухни, разработка меню и контроль качества блюд.  Найм персонала, обучение и развитие сотрудников.  Управление обслуживанием клиентов, разрешение конфликтов и жалоб.  Маркетинговая стратегия ресторана, реклама и продвижение.  Финансовое управление рестораном, анализ расходов и доходов.  Обеспечение безопасности и соблюдение санитарных норм.  Автоматизация процессов управления рестораном с помощью современных технологий.</p> <p><b>Содержание лекции:</b> Операционное управление рестораном - это процесс, который включает в себя планирование, организацию и контроль работы всех подразделений ресторана для обеспечения высокого качества услуг и достижения поставленных целей. Основной задачей операционного управления является обеспечение эффективного функционирования ресторана, удовлетворение потребностей клиентов и достижение экономической рентабельности.</p> <p><b>Знать:</b> маркетинговую стратегию ресторана и методы продвижения, финансовое управление рестораном и анализ расходов, обеспечение безопасности и санитарных норм, автоматизацию процессов управления с помощью современных технологий, а также перспективы и тренды в области операционного управления /Лек/</p>	8	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу
4.2	<p><b>Практическая работа.</b>  Операционное управление рестораном</p> <p><b>Краткое содержание:</b> Практическая работа по теме “Операционное управление</p>	8	6	0	1	ПКС-2.2,ПКС-2.3	реферат

	<p>рестораном” организована таким образом, что студенты должны применить полученные знания для решения конкретной задачи. План практической работы может включать следующие этапы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучение основных этапов операционного управления рестораном.</li> <li>– Анализ конкретного ресторана или кейса из практики.</li> <li>– Планирование работы ресторана на определенный период (например, на месяц).</li> <li>– Организация работы кухни и разработка меню.</li> <li>– Найм и обучение персонала.</li> <li>– Управление обслуживанием клиентов и разрешением конфликтных ситуаций.</li> <li>– Разработка маркетинговой стратегии и рекламных кампаний.</li> <li>– Финансовое планирование и анализ расходов.</li> <li>– Обеспечение безопасности и соблюдения санитарных норм.</li> <li>– Автоматизация процессов управления с использованием современных технологий.</li> </ul> <p>Уметь: разрабатывать маркетинговую стратегию и проводить рекламные кампании, анализировать финансовые показатели и оптимизировать расходы, обеспечивать соблюдение санитарных норм и требований безопасности, использовать современные технологии для автоматизации процессов управления, а также быть в курсе современных трендов и инноваций в области операционного управления и применять их на практике.</p> <p>Владеть: маркетинговыми стратегиями и методами продвижения ресторана, техниками финансового анализа и оптимизации расходов, современными технологиями управления ресторанами, этикой и правилами операционного управления, обеспечивающими высокое качество услуг и удовлетворение потребностей клиентов. /Пр/</p>						
4.3	<p>Самостоятельная работа. Операционное управление рестораном</p> <p>Краткое содержание: Самостоятельная работа студентов по теме “Операционное управление рестораном” включает следующие направления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучение основных этапов и</li> </ul>	8	40	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки



	<p><b>принципов операционного управления рестораном;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Анализ конкретных кейсов из практики управления ресторанами, разбор ошибок и успешных решений;</li> <li>– Планирование работы собственного ресторана (выбор формата, концепции, целевой аудитории, анализ конкурентов);</li> <li>– Организация работы кухни и составление меню с учетом потребностей целевой аудитории и финансовых возможностей;</li> <li>– Найм и адаптация персонала, разработка системы мотивации и обучения сотрудников;</li> <li>– Управление обслуживанием клиентов и работой с жалобами, разрешение конфликтов, повышение уровня удовлетворенности гостей;</li> <li>– Разработка маркетинговой стратегии для продвижения ресторана и привлечения новых клиентов;</li> <li>– Финансовое планирование и оптимизация расходов, анализ прибыльности и рентабельности;</li> <li>– Обеспечение безопасности и контроля качества услуг, соблюдение гигиенических и санитарных норм;</li> <li>– Применение современных технологий автоматизации процессов управления рестораном (системы учета, CRM, POS-системы, мобильные приложения).</li> </ul> <p><b>Знать:</b> маркетинговую стратегию ресторана и методы продвижения, финансовое управление рестораном и анализ расходов, обеспечение безопасности и санитарных норм, автоматизацию процессов управления с помощью современных технологий, а также перспективы и тренды в области операционного управления</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать маркетинговую стратегию и проводить рекламные кампании, анализировать финансовые показатели и оптимизировать расходы, обеспечивать соблюдение санитарных норм и требований безопасности, использовать современные технологии для автоматизации процессов управления, а также быть в курсе современных трендов и инноваций в области операционного управления и применять их на практике.</p> <p><b>Владеть:</b> маркетинговыми стратегиями и методами</p>							
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

	продвижения ресторана, техниками финансового анализа и оптимизации расходов, современными технологиями управления ресторанами, этикой и правилами операционного управления, обеспечивающими высокое качество услуг и удовлетворение потребностей клиентов. /Ср/						
	Раздел 5. Раздел 5. Маркетинг и продвижение ресторана						
5.1	<p>Тема 5. Маркетинг и продвижение ресторана</p> <p><b>Краткое содержание:</b>  План лекции: Введение в маркетинг и продвижение ресторана.  Определение целевой аудитории и позиционирование ресторана.  Разработка маркетинговой стратегии.  Выбор каналов продвижения.  Проведение рекламных кампаний и акций.  Использование интернет-маркетинга для привлечения клиентов.  Оценка эффективности маркетинговых мероприятий.  Особенности маркетинга в условиях кризиса.  Современные тренды и инновации в продвижении ресторанов.  Автоматизация маркетинга с использованием цифровых технологий.</p> <p>Содержание лекции: Маркетинг и продвижение в ресторанном бизнесе играют ключевую роль в успешном развитии и привлечении клиентов. В рамках данной лекции будут рассмотрены основные аспекты и инструменты маркетинга, которые помогут рестораторам определить свою целевую аудиторию, разработать эффективную стратегию продвижения, выбрать подходящие каналы коммуникации с клиентами и оценить результаты маркетинговых активностей.</p> <p><b>Знать:</b> Основные принципы и методы маркетинга в ресторанном бизнесе, инструменты продвижения ресторана, целевую аудиторию и методы ее определения, основы интернет-маркетинга и SMM, методы оценки эффективности маркетинговых кампаний, а также современные тренды и инновационные подходы в продвижении ресторанов. /Лек/</p>	8	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу
5.2	Практическая работа. Маркетинг и продвижение ресторана	8	6	0	1	ПКС-2.2, ПКС-2.3	реферат

	<p><b>Краткое содержание:</b>  <b>В ходе работы студенты должны использовать теоретические знания, полученные в ходе лекций.</b>  <b>План практической работы:</b>  – Изучение основных принципов и методов маркетинга в ресторанной индустрии.  – Анализ конкретного ресторана: определение его формата, целевой аудитории, конкурентов.  – Разработка маркетинговой стратегии: определение целей, выбор каналов продвижения, планирование рекламных кампаний, определение KPI.  – Реализация маркетинговой стратегии: проведение рекламных кампаний, акций, использование интернет-маркетинга.  – Оценка эффективности маркетинговых мероприятий: сбор данных, анализ результатов, корректировка стратегии при необходимости.  – Представление результатов работы: отчет о проделанной работе, выводы, предложения по улучшению.  – Обсуждение результатов работы с преподавателем и другими студентами.</p> <p><b>Уметь:</b> Разрабатывать маркетинговую стратегию для ресторана, выбирать оптимальные каналы продвижения, проводить рекламные кампании и акции, использовать интернет-маркетинг и социальные сети для привлечения клиентов, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий, а также адаптироваться к изменениям на рынке и использовать новые подходы в условиях кризисных ситуаций.</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками разработки и реализации маркетинговых стратегий для ресторана, инструментами продвижения и привлечения клиентов, методами оценки эффективности маркетинговых активностей, современными подходами и трендами в продвижении ресторанного бизнеса, а также навыками автоматизации маркетинга с использованием цифровых технологий.  /Пр/</p>						
5.3	<p><b>Самостоятельная работа.</b>  <b>Маркетинг и продвижение ресторана</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b> изучение теоретического материала по теме;</p>	8	38	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки

	<p><b>анализ конкретного ресторана и его маркетинговой стратегии;</b>  <b>разработка собственной маркетинговой стратегии для ресторана;</b>  <b>подготовка презентации по результатам работы; участие в дискуссиях и обсуждение вопросов с преподавателем и другими студентами; выполнение заданий, связанных с применением полученных знаний на практике.</b></p> <p><b>Знать: Основные принципы и методы маркетинга в ресторанном бизнесе, инструменты продвижения ресторана, целевую аудиторию и методы ее определения, основы интернет-маркетинга и SMM, методы оценки эффективности маркетинговых кампаний, а также современные тренды и инновационные подходы в продвижении ресторанов.</b></p> <p><b>Уметь: Разрабатывать маркетинговую стратегию для ресторана, выбирать оптимальные каналы продвижения, проводить рекламные кампании и акции, использовать интернет-маркетинг и социальные сети для привлечения клиентов, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий, а также адаптироваться к изменениям на рынке и использовать новые подходы в условиях кризисных ситуаций.</b></p> <p><b>Владеть: Навыками разработки и реализации маркетинговых стратегий для ресторана, инструментами продвижения и привлечения клиентов, методами оценки эффективности маркетинговых активностей, современными подходами и трендами в продвижении ресторанного бизнеса, а также навыками автоматизации маркетинга с использованием цифровых технологий.</b>  /Ср/</p>						
	<b>Раздел 6.Раздел 6. Финансовое управление рестораном</b>						
6.1	<p><b>Тема 6. Финансовое управление рестораном</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>План лекции: Введение в финансовое управление рестораном. Основы бухгалтерского учета и финансового анализа в ресторанном бизнесе.</b>  <b>Бюджетирование и планирование расходов ресторана.</b></p>	8	4	0	0	ПКС-2.1	Тестовые задания текущего контроля, вопросы к устному опросу

	<p><b>Управление доходами и ценообразование.</b>  <b>Привлечение инвестиций и управление заемным капиталом.</b>  <b>Оценка эффективности финансовой деятельности ресторана.</b>  <b>Управление рисками и предотвращение банкротства.</b>  <b>Налогообложение и оптимизация финансовых потоков.</b>  <b>Автоматизация финансового учета и анализа с использованием цифровых технологий.</b>  <b>Содержание лекции: Финансовое управление рестораном включает в себя множество аспектов, таких как планирование бюджета, управление доходами, ценообразование, привлечение инвестиций, оценка эффективности финансовой деятельности и управление рисками. Бухгалтерию и финансовый анализ необходимо знать и понимать для успешного ведения ресторанного бизнеса и предотвращения банкротства.</b></p> <p><b>Знать: основы бухгалтерского учета и финансового анализа, методы бюджетирования и планирования расходов, принципы управления доходами и ценообразования, а также инструменты привлечения инвестиций и управления заемным капиталом /Лек/</b></p>						
6.2	<p><b>Практическая работа. Финансовое управление рестораном</b></p> <p><b>Краткое содержание:</b>  <b>Практическая работа состоит из следующих этапов:</b>  – Анализ финансовой отчетности конкретного ресторана за определенный период.  – Составление бюджета ресторана на следующий период.  – Управление доходами ресторана и контроль ценообразования.  – Привлечение инвестиций для расширения бизнеса.  – Оценка эффективности финансовой деятельности на основе анализа показателей.  – Разработка стратегии управления рисками и предупреждения банкротства.  – Оптимизация финансовых потоков и налоговых платежей.  – Автоматизация финансового учета с помощью современных технологий.</p> <p><b>Уметь: составлять и анализировать бюджет ресторана, управлять доходами и контролировать</b></p>	8	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	реферат

	<p>ценообразование, привлекать инвестиции и управлять заемным капиталом, а также оценивать эффективность финансовой деятельности ресторана</p> <p>Владеть: навыками составления и анализа бюджета ресторана, методами управления доходами и контроля ценообразования, инструментами привлечения инвестиций и управления заемным капиталом, а также техниками оценки эффективности финансовой деятельности ресторана /Пр/</p>						
6.3	<p>Самостоятельная работа. Финансовое управление рестораном</p> <p>Краткое содержание: Самостоятельная работа по теме “Финансовое управление рестораном” может состоят из нескольких направлений: – Изучение теоретических основ финансового управления рестораном, включая основы бухгалтерского учёта и финансового анализа, бюджетирование, управление доходами и расходами, привлечение инвестиций и многое другое. – Практическое применение полученных знаний. Это может быть анализ финансовой отчётности конкретного ресторана, разработка бюджета для собственного проекта, управление доходами от продажи блюд, оптимизация налоговых платежей, автоматизация финансового учёта. – Подготовка презентации по результатам самостоятельной работы, где студент сможет представить свои наработки, выводы и предложения для улучшения работы ресторана в финансовом плане. – Участие в дискуссиях с преподавателями и другими студентами, обсуждение вопросов, связанных с финансовым управлением рестораном, обмен опытом и знаниями.</p> <p>Знать: основы бухгалтерского учета и финансового анализа, методы бюджетирования и планирования расходов, принципы управления доходами и ценообразования, а также инструменты привлечения инвестиций и управления заемным капиталом</p> <p>Уметь: Разрабатывать маркетинговую стратегию для ресторана, выбирать оптимальные</p>	8	38	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы для самоподготовки

	<p>каналы продвижения, проводить рекламные кампании и акции, использовать интернет-маркетинг и социальные сети для привлечения клиентов, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий, а также адаптироваться к изменениям на рынке и использовать новые подходы в условиях кризисных ситуаций.</p> <p>Владеть: Навыками разработки и реализации маркетинговых стратегий для ресторана, инструментами продвижения и привлечения клиентов, методами оценки эффективности маркетинговых активностей, современными подходами и трендами в продвижении ресторанного бизнеса, а также навыками автоматизации маркетинга с использованием цифровых технологий. /Ср/</p>						
6.4	<p><b>Подготовка и проведение экзамена</b></p> <p>Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p>Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания /Экзамен/</p>	8	36	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Вопросы к экзамену, тестирование

#### Перечень применяемых активных и интерактивных образовательных технологий:

##### *Кейс-технология*

Технология включает в себя: индивидуальную самостоятельную работу обучаемых с материалами кейса (идентификация проблемы, формулирование ключевых альтернатив, предложение решения или рекомендуемого действия); работу в малых группах по согласованию видения ключевой проблемы и ее решений; презентацию и экспертизу результатов малых групп на общей дискуссии (в рамках учебной группы)

##### *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, отведённых на изучение дисциплины, в заочной форме - количество часов, отведённых 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**

Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<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)

Семестр 7

Вопросы к устному опросу

Тема 1. Введение в управление ресторанным бизнесом

1. Что такое ресторанный бизнес и каковы его основные функции?
2. Какие виды ресторанов вы знаете и каковы их основные особенности?
3. В чем заключается управление ресторанным бизнесом?
4. Каковы основные этапы развития ресторанного бизнеса в мире и в вашей стране?
5. Какие факторы влияют на успешность ресторана?
6. Какова роль меню в управлении рестораном?
7. Как происходит планирование и контроль работы персонала в ресторане?

8. Какие основные системы обслуживания клиентов используются в ресторанном бизнесе?
9. В чём заключается роль управления качеством в ресторанном бизнесе и какие стандарты качества существуют?
10. Как осуществляется управление финансами и отчетностью в ресторанном бизнесе?
11. Какие технологии используются в современных ресторанах для оптимизации работы и улучшения сервиса?
12. В каких случаях применяются различные виды кейтеринга и какова их специфика?
13. Какие меры безопасности следует предпринимать в ресторанах, чтобы предотвратить возможные инциденты?
14. Какую роль играет реклама и маркетинг в продвижении ресторанных услуг?
15. Каким образом осуществляется управление рисками и кризисными ситуациями в ресторанном бизнесе.

## Тема 2. Организация работы ресторана

1. Дайте определение ресторанному бизнесу и опишите его основные функции.
2. Перечислите основные этапы развития ресторанного бизнеса.
3. Опишите различные форматы и концепции ресторанов и приведите примеры.
4. В чем состоит выбор концепции, формата и стратегии развития для нового ресторана?
5. Каково значение расположения и планировки ресторана для его успеха?
6. В чем особенности дизайна интерьера и оформления ресторана?
7. Какие функции выполняют менеджеры ресторана и какие задачи они решают?
8. Как производится найм и обучение персонала для работы в ресторане?
9. Опишите организацию работы кухни и ее взаимодействие с другими подразделениями ресторана.
10. Какие методы используются для продвижения ресторана и привлечения клиентов?
11. Как осуществляется финансовое управление рестораном, и какие вопросы здесь приходится решать?
12. Как обеспечивается качество услуг и соблюдение стандартов безопасности в ресторане?
13. В чем состоят особенности разрешения конфликтных ситуаций в ресторанной среде?
14. Каким образом осуществляется взаимодействие ресторана с государственными органами?
15. Приведите примеры адаптации ресторана к изменениям на рынке и использования инноваций в управлении.

## Тема 3. Управление человеческими ресурсами

1. Каковы основные функции управления человеческими ресурсами в ресторанном бизнесе?
2. Каковы основные этапы развития управления персоналом в ресторанной индустрии?
3. Какова роль HR-специалистов в сфере ресторанного бизнеса?
4. Какие принципы лежат в основе планирования персонала в ресторанном бизнесе?
5. Каковы основные шаги процесса найма, отбора и адаптации персонала в ресторане?
6. Какое значение имеет обучение и развитие персонала для функционирования ресторана?
7. Каковы ключевые аспекты оценки и аттестации персонала в ресторане?
8. Что включает в себя система мотивации и стимулирования персонала в ресторанной отрасли?
9. Как разрешаются трудовые конфликты и управляется стресс в коллективе ресторана?
10. Какое значение для эффективности работы ресторана имеет управление эффективностью работы персонала?
11. В чем важность формирования корпоративной культуры и HR-брендинга в ресторане?
12. Какие современные HR-технологии используются в ресторанной индустрии и как они помогают оптимизировать HR-процессы?
13. Как проводится HR-аналитика и оценка результатов работы HR-отделов в ресторане?
14. Как взаимодействует HR-отдел ресторана с другими структурными подразделениями и внешними партнёрами?

## Вопросы для самоподготовки:

### Тема 1. Введение в управление ресторанным бизнесом

1. Опишите основные системы обслуживания клиентов, используемые в ресторанном бизнесе.
2. Какова роль управления качеством в ресторанной сфере? Перечислите существующие стандарты качества.
3. Охарактеризуйте процесс управления финансами и отчетности в ресторанном бизнесе.
4. Определите понятие “ресторанный бизнес” и перечислите его основные функции.
5. Опишите основные этапы развития ресторанного бизнеса как в России, так и в мире.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные виды ресторанов, существующие сегодня.
7. Что входит в обязанности менеджера ресторана?
8. Какую роль играет меню в работе ресторана и как оно составляется?
9. Как осуществляется планирование и контроль рабочего времени сотрудников в ресторане?
10. Каковы основные технологии, используемые в современных ресторанах для улучшения сервиса и оптимизации работы?
11. Когда и при каких условиях применяются различные виды кейтеринга? В чем их специфичность?
12. Перечислите меры безопасности, которые должны быть приняты в ресторане для предотвращения возможных инцидентов.
13. Какую роль играют маркетинг и реклама в продвижении услуг ресторана?

### Тема 2. Организация работы ресторана

1. Каковы основные этапы развития ресторанного бизнеса в мире?
2. Какие тенденции наблюдаются в развитии ресторанного бизнеса сегодня?
3. Какие форматы ресторанов существуют и в чем их основные особенности?
4. Как провести анализ рынка ресторанных услуг в своем регионе?
5. Как определить свою целевую аудиторию и основных конкурентов?

6. Каковы основные аспекты разработки концепции и формата ресторана?
7. В чем заключается планирование работы кухни и составление меню?
8. Каковы основные требования к качеству, безопасности и себестоимости блюд в ресторане?
9. Как провести маркетинговое исследование для привлечения и удержания клиентов?
10. Какие аспекты следует учесть при составлении бюджета ресторана?
11. Как анализировать финансовые показатели ресторана и искать возможности оптимизации издержек?
12. В чем заключается обеспечение качества и безопасности ресторанных услуг?
13. Какие вопросы возникают при взаимодействии с государственными органами в ресторанном бизнесе и как их решать?
14. Как адаптироваться к изменяющимся условиям рыночной среды и использовать инновации в ресторанном бизнесе для его развития и продвижения?

### Тема 3. Управление человеческими ресурсами

1. Какова историческая перспектива ресторанного бизнеса и управления персоналом?
2. Каковы различные форматы и концепции ресторанов и каковы их преимущества и ограничения?
3. Каким образом проводится анализ рынка ресторанной индустрии и определение своей ниши?
4. Какие этапы включает разработка концепции и формата собственного ресторана?
5. Каковы требования к планированию работы кухни и составлению меню?
6. Каким образом происходит наем, обучение и мотивирование персонала в ресторанной индустрии?
7. Какие подходы используются для организации работы персонала и обеспечения эффективного функционирования всех служб?
8. В чем состоит создание эффективной маркетинговой стратегии для ресторана?
9. Какие инструменты финансового планирования используются для оптимизации издержек ресторана?
10. Какие стандарты качества и безопасности должны соблюдаться при предоставлении услуг ресторана?
11. Каким образом ведется работа с жалобами клиентов и разрешение конфликтов?
12. Какие современные технологии и нововведения используются для адаптации ресторана к изменяющемуся рынку?

Демонстрационный вариант тематических реферативных работ:

#### Тема 1. Введение в управление ресторанным бизнесом

1. История развития ресторанного бизнеса: основные этапы и тенденции.
2. Особенности управления ресторанным бизнесом в разных странах мира.
3. Основные форматы и концепции современных ресторанов: сравнительный анализ.
4. Роль и функции менеджера ресторана в организации работы заведения.
5. Разработка меню ресторана: основные принципы и подходы.
6. Планирование и контроль рабочего времени персонала ресторана: методы и инструменты.
7. Системы обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе: виды и особенности.
8. Стандарты качества в ресторанном бизнесе: требования и контроль.
9. Управление финансами и отчетность в ресторанном бизнесе: подходы и инструменты.
10. Использование современных технологий в ресторанном бизнесе для улучшения сервиса.
11. Кейтеринг в ресторанном бизнесе: особенности и виды.
12. Меры безопасности в ресторанах: требования и рекомендации.
13. Маркетинг и реклама в ресторанном бизнесе: стратегии и инструменты привлечения клиентов.
14. Анализ рынка ресторанных услуг: методы и подходы.
15. Взаимодействие ресторана с государственными органами: требования и разрешения.
16. Адаптация ресторанного бизнеса к изменяющимся рыночным условиям и инновациям.

#### Тема 2. Организация работы ресторана

1. Понятие и сущность организации работы ресторана.
2. Основные этапы развития ресторанного бизнеса в России.
3. Классификация ресторанов и их особенности.
4. Структура управления рестораном.
5. Функции менеджера ресторана и его обязанности.
6. Выбор концепции и позиционирование ресторана на рынке.
7. Разработка и оформление меню ресторана.
8. Организация работы службы питания в ресторане.
9. Наем персонала и формирование команды ресторана.
10. Обучение и мотивация персонала ресторана.
11. Организация работы барной стойки и обслуживание гостей.
12. Управление качеством продукции и услуг в ресторане.
13. Работа с жалобами и претензиями клиентов.
14. Организация мероприятий и банкетов в ресторане.
15. Маркетинговые стратегии продвижения ресторана.
16. Использование IT-технологий в управлении рестораном.

#### Тема 3. Управление человеческими ресурсами

1. Ресторанный бизнес как объект управления человеческими ресурсами.

2. Роль менеджера ресторана в управлении человеческими ресурсами.
3. Принципы формирования команды ресторана.
4. Методы подбора и отбора персонала для ресторана.
5. Особенности адаптации новых сотрудников в ресторане.
6. Система оценки и аттестации персонала в ресторанном бизнесе.
7. Роль обучения и развития персонала в повышении качества обслуживания.
8. Методы мотивации и стимулирования персонала в ресторане.
9. Формирование корпоративной культуры и командного духа в ресторане.
10. Способы управления конфликтами и минимизации стресса среди сотрудников.
11. Эффективность управления человеческими ресурсами в ресторанах и пути ее повышения

Текущее тестирование:

#### Тема 1. Введение в управление ресторанным бизнесом

1. Что такое “управление ресторанным бизнесом”?
  - а) Процесс организации и контроля за работой ресторана.
  - б) Наука о том, как управлять ресторанами.
  - в) Искусство создания и управления рестораном.
  - г) Все вышеперечисленное.
2. Что относится к основным функциям управления ресторанным бизнесом?
  - а) Планирование.
  - б) Организация.
  - в) Мотивация.
  - г) Контроль.
  - д) Все вышеперечисленные.
3. Какие основные форматы ресторанов существуют?
  - а) Все нижеперечисленные.
  - б) Семейный ресторан.
  - в) Ресторан высокой кухни.
  - г) Бар.
  - д) Фастфуд.
4. Что такое концепция ресторана?
  - а) Это основная идея ресторана, которая определяет его уникальность и отличие от других.
  - б) Это правила и стандарты, которым должен соответствовать ресторан.
  - в) Это маркетинговая стратегия ресторана.
  - г) Это система управления рестораном.
5. Какой формат ресторана является самым распространенным в мире?
  - а) Фастфуд.
  - б) Семейный ресторан.
  - в) Ресторан высокой кухни.
  - г) Бар.
6. В чем заключается роль менеджера ресторана?
  - а) Управление персоналом.
  - б) Контроль качества продукции и услуг.
  - в) Взаимодействие с клиентами.
  - г) Все вышеперечисленное.
7. Что такое меню ресторана?
  - а) Перечень блюд и напитков, которые предлагаются в ресторане.
  - б) Список ингредиентов, из которых готовятся блюда.
  - в) Руководство по выбору блюд и напитков.
  - г) Ничего из вышеперечисленного.
8. Что является главной целью управления ресторанным бизнесом?
  - а) Максимизация прибыли.
  - б) Удовлетворение потребностей клиентов.
  - в) Развитие ресторанной индустрии.
  - г) Создание рабочих мест.
9. Что включает в себя процесс управления качеством в ресторане?
  - а) Контроль за соблюдением санитарных норм и правил.
  - б) Обеспечение безопасности продукции и услуг для здоровья потребителей.
  - в) Постоянное улучшение качества продукции и обслуживания.

г) Все вышеперечисленное.

10. Что такое маркетинг в ресторанном бизнесе?

- а) Изучение предпочтений и потребностей клиентов.
- б) Разработка и реализация стратегий привлечения и удержания клиентов.
- в) Создание и продвижение бренда ресторана.
- г) Все вышеперечисленное.

Тема 2. Организация работы ресторана

1. На какие этапы можно разделить развитие ресторанного бизнеса?

- а) Стадия открытия, стадия роста, стадия зрелости, стадия упадка.
- б) Стадия планирования, стадия реализации, стадия функционирования.
- в) Стадия основания, стадия расширения, стадия стабилизации, стадия обновления.
- г) Стадия разработки концепции, стадия выбора формата, стадия определения стратегии развития.
- д) Все вышеперечисленные стадии.

2. Какие основные типы ресторанов можно выделить?

- а) Фаст-фуд рестораны, семейные рестораны, рестораны высокой кухни, бары.
- б) Рестораны быстрого обслуживания, рестораны среднего ценового сегмента, элитные рестораны.
- в) Рестораны с национальной кухней, рестораны с авторской кухней, тематические рестораны.
- г) Все вышеперечисленные типы.

3. Как происходит выбор концепции, формата и стратегии развития для ресторана?

- а) Анализируются предпочтения целевой аудитории, изучаются конкурентные предложения, выбирается оптимальный формат и стратегия развития.
- б) Определяется местоположение ресторана, разрабатывается дизайн интерьера и выбирается стиль оформления.
- в) Разрабатываются функции и задачи для менеджмента ресторана, определяются роли каждого сотрудника.

4. Как осуществляется наем и обучение персонала для работы в ресторане?

- а) Проводится собеседование с каждым кандидатом, составляется план обучения и адаптации новых сотрудников.
- б) Разрабатывается система мотивации и стимулирования сотрудников, организуется работа кухни и обеспечивается качество услуг.
- в) Осуществляется продвижение ресторана с помощью маркетинговых инструментов, проводится анализ издержек и принимаются инвестиционные решения.

5. Какие меры принимаются для разрешения конфликтных ситуаций в ресторане?

- а) Проводятся встречи с клиентами для решения возникающих проблем, осуществляется взаимодействие с государственными органами и контролирующими инстанциями.
- б) Используются инновации в управлении рестораном, проводится адаптация к изменениям в законодательстве и предпочтениях потребителей.
- в) Организуется работа над улучшением качества услуг, оптимизацией издержек и повышением уровня удовлетворенности клиентов.

6. Какие вопросы финансового управления решаются в процессе работы ресторана?

- а) Составление бюджета, анализ издержек, оптимизация расходов, принятие инвестиционных решений, планирование прибыли и убытков.
- б) Определение стратегии развития, выбор формата ресторана, разработка концепции обслуживания, анализ предпочтений целевой аудитории.
- в) Обучение и мотивация персонала, разрешение конфликтных ситуаций, адаптация к изменениям, использование инноваций в управлении.

7. Какие аспекты учитываются при планировании расположения и планировки ресторана?

- а) Анализ предпочтений целевой аудитории, изучение конкурентных предложений, выбор оптимального формата и стратегии развития.
- б) Выбор местоположения, разработка дизайна интерьера и стиля оформления, определение функций и задач для менеджмента.
- в) Обеспечение качества услуг и соответствия стандартам безопасности, проведение маркетинговых кампаний и анализ издержек.

8. Какие критерии учитываются при найме и обучении персонала для работы в ресторане?

- а) Проведение собеседований с кандидатами, составление плана адаптации новых сотрудников, разработка системы мотивации и стимулирования.
- б) Организация работы кухни, обеспечение качества услуг, продвижение ресторана с использованием маркетинговых инструментов.
- в) Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами, взаимодействие с государственными органами, адаптация к изменениям предпочтений потребителей.

9. Какие особенности имеет менеджмент ресторана?

- а) Управление персоналом, контроль качества продукции, общение с клиентами, разрешение конфликтных ситуаций и взаимодействие с государственными органами.

- г) Разработка системы мотивации
- д) Разрешение трудовых споров
- е) Оценка эффективности работы персонала
- ж) Все вышеперечисленное

2. Какие принципы управления персоналом в ресторанном бизнесе являются наиболее важными?

- а) Все нижеперечисленные
- б) Справедливость
- в) Равные возможности
- г) Уважение к сотрудникам
- д) Поддержка разнообразия
- е) Прозрачность
- ж) Обучение и развитие

3. Как можно мотивировать персонал ресторана?

- а) Материальное вознаграждение
- б) Нематериальное вознаграждение
- в) Создание комфортных условий работы
- г) Признание вклада сотрудников
- д) Все перечисленное

4. Какие методы используются для оценки эффективности работы персонала ресторана?

- а) Аттестация сотрудников
- б) Оценка результатов работы
- в) Анализ отзывов клиентов
- г) Оценка удовлетворенности сотрудников работой
- д) Все перечисленные методы

5. Какие функции включает в себя система управления персоналом ресторана?

- а) Учет кадров
- б) Все перечисленное
- в) Контроль трудовой дисциплины
- г) Расчет заработной платы

6. Какие основные задачи стоят перед HR-менеджером ресторана?

- а) Подбор и найм персонала
- б) Адаптация новых сотрудников
- в) Обучение и развитие персонала
- г) Мотивация сотрудников
- д) Оценка эффективности их работы
- е) Решение конфликтных ситуаций
- ж) Все перечисленные

7. Какие факторы влияют на мотивацию персонала ресторана?

- а) Уровень заработной платы
- б) Все перечисленные
- в) Возможность карьерного роста
- г) Признание и благодарность руководства и клиентов
- д) Условия труда

8. Какие виды обучения и развития персонала используются в ресторанном бизнесе?

- а) Внутреннее обучение
- б) Внешние тренинги и семинары
- в) Наставничество
- г) Менторство
- д) Все перечисленные

9. Какие преимущества получает ресторан от эффективной системы управления персоналом?

- а) Повышение уровня удовлетворенности клиентов
- б) Снижение текучести кадров
- в) Рост производительности труда
- г) Улучшение имиджа и репутации заведения
- д) Все перечисленные

10. Какие этапы включает процесс подбора персонала для ресторана?

- а) Определение требований к вакансии
- б) Размещение объявлений о вакансии
- в) Отбор резюме
- г) Проведение собеседований

- д) Принятие решения о найме
- е) Все перечисленные

## Семестр 8

### Вопросы к устному опросу

#### Тема 4. Операционное управление рестораном

1. Что такое операционное управление рестораном и каковы его основные задачи?
2. Какие основные этапы включает в себя операционное планирование ресторана?
3. Как разрабатывается меню ресторана и как оно влияет на операционное управление?
4. Какие факторы необходимо учитывать при планировании посадочных мест в ресторане?
5. Как осуществляется контроль качества продуктов и услуг в ресторане?
6. Как организуется работа кухни и взаимодействие между отделами в ресторане?
7. Как осуществляется управление персоналом и контроль выполнения задач?
8. Какие маркетинговые стратегии используются для привлечения и удержания клиентов ресторана?
9. Как осуществляется планирование и контроль бюджетов в ресторане?
10. Как обеспечить безопасность и соответствие санитарным нормам в ресторане?

#### Тема 5. Маркетинг и продвижение ресторана

1. Каковы основные цели и задачи маркетинга в ресторанном бизнесе?
2. Как разработать маркетинговую стратегию для ресторана?
3. Какие каналы и инструменты используются для привлечения клиентов в ресторан?
4. Как оценить эффективность маркетинговых кампаний и акций в ресторане?
5. Что такое уникальное торговое предложение (УТП) и как его создать для ресторана?
6. Какие виды промо-акций используются в ресторанном маркетинге?
7. Какова роль социальных медиа в продвижении ресторана?
8. Что такое контент-маркетинг и как он используется в ресторанном бизнесе?
9. Какие меры можно предпринять для повышения узнаваемости бренда ресторана?
10. Что такое SEO и как оно может помочь привлечь больше клиентов в ресторан?

#### Тема 6. Финансовое управление рестораном

1. Какие основные финансовые показатели используются для оценки эффективности работы ресторана?
2. Как составить бюджет ресторана и контролировать его исполнение?
3. Что такое точка безубыточности и как ее определить для ресторана?
4. Как управлять затратами и оптимизировать расходы в ресторане?
5. Какие существуют способы привлечения инвестиций для развития ресторана?
6. Что такое франчайзинг и каковы его преимущества для ресторанного бизнеса?
7. Что такое система управленческого учета и как она применяется в ресторанном бизнесе?
8. Как оценить рентабельность ресторана и определить направления его развития?
9. Что такое анализ финансовых рисков и как его проводить в ресторанном бизнесе?
10. Каковы основные направления налоговой оптимизации для ресторанов?

### Вопросы для самоподготовки:

#### Тема 4. Операционное управление рестораном

1. В чем состоят основные этапы и принципы операционного управления рестораном?
2. Приведите примеры конкретных кейсов из практики управления ресторанами и проанализируйте успешные решения и ошибки.
3. Опишите процессы планирования работы собственного ресторана, включая выбор формата, концепции и целевой аудитории.
4. Как организовать работу кухни и составить меню, учитывая потребности целевой аудитории и финансовые возможности?
5. Расскажите о процессе найма и адаптации персонала, а также разработке системы мотивации и обучения.
6. Опишите управление обслуживанием клиентов, работой с жалобами и разрешением конфликтов.
7. Расскажите о разработке маркетинговой стратегии продвижения ресторана и привлечении новых клиентов.
8. Опишите процесс финансового планирования и оптимизации расходов, а также анализа прибыльности и рентабельности.
9. Расскажите об обеспечении безопасности и контроле качества услуг, соблюдении гигиенических и санитарных норм.
10. Расскажите о применении современных технологий автоматизации процессов в управлении рестораном, включая системы учета, CRM и POS-системы.

#### Тема 5. Маркетинг и продвижение ресторана

1. Какой теоретический материал необходимо изучить для понимания основ маркетинга в ресторанной индустрии?
2. По какому алгоритму проводится анализ конкретного ресторана и его маркетинговой стратегии?
3. Из каких основных компонентов состоит маркетинговая стратегия для ресторана?
4. По каким критериям оценивается эффективность маркетинговой стратегии ресторана?
5. В каких формах может проходить обсуждение вопросов с преподавателем и студентами по данной теме?



7. Какие вопросы следует учесть при подготовке презентации по результатам разработки маркетинговой стратегии для ресторана?
8. Какие типичные ошибки допускают студенты при разработке маркетинговой стратегии для ресторана?
9. Каким образом можно использовать социальные медиа для продвижения ресторана?
10. Какие методы контент-маркетинга наиболее эффективны для ресторанного бизнеса?

#### Тема 6. Финансовое управление рестораном

1. Какие основы финансового управления рестораном должен знать студент?
2. Как разработать бюджет для собственного ресторанного проекта?
3. Как управлять доходами от продажи блюд в ресторане?
4. Каким образом происходит оптимизация налоговых платежей для ресторана?
5. Какую роль играет автоматизация финансового учета в ресторанном бизнесе?
6. Как привлечь инвестиции для развития ресторанного бизнеса?
7. В чем заключаются основы бухгалтерского учета в финансовом управлении рестораном?
8. Каким образом проводится финансовый анализ деятельности ресторана?
9. Что включает в себя понятие бюджетирования в финансовом управлении рестораном?
10. Какие методы привлечения инвестиций наиболее эффективны для развития ресторанного бизнеса?

Демонстрационный вариант тематических реферативных работ:

#### Тема 4. Операционное управление рестораном

1. Операционное управление рестораном: основные задачи и принципы.
2. Планирование работы ресторана: выбор формата, концепции и анализ конкурентов.
3. Организация работы кухни и разработка меню с учетом потребностей целевой аудитории.
4. Управление обслуживанием клиентов и работа с жалобами в ресторане.
5. Найм и адаптация персонала в ресторане, разработка системы мотивации.
6. Маркетинговая стратегия для продвижения ресторана и привлечение новых клиентов.
7. Финансовое планирование и оптимизация расходов в ресторане.
8. Обеспечение безопасности и контроль качества услуг в ресторане, соблюдение санитарных норм.
9. Применение современных технологий в автоматизации процессов управления рестораном.
10. Анализ успешных кейсов операционного управления ресторанами.

#### Тема 5. Маркетинг и продвижение ресторана

1. Маркетинг в ресторанной индустрии: цели, задачи и стратегии.
2. Продвижение ресторана с помощью социальных медиа.
3. Контент-маркетинг как инструмент привлечения клиентов в ресторан.
4. Брендинг и позиционирование ресторана на рынке.
5. Уникальное торговое предложение как основа маркетинговой стратегии ресторана.
6. Анализ эффективности маркетинговых кампаний в ресторанной индустрии.
7. Особенности маркетинга в зависимости от формата ресторана.
8. Промо-акции и мероприятия как способ привлечения клиентов в ресторан.
9. SEO-продвижение сайта ресторана и его роль в привлечении клиентов.
10. Тенденции и перспективы развития маркетинга в ресторанной отрасли.

#### Тема 6. Финансовое управление рестораном

1. Основы финансового управления рестораном: цели, задачи, методы.
2. Финансовый анализ деятельности ресторана: методы и инструменты.
3. Бюджетирование в финансовом управлении рестораном: подходы и методы.
4. Управление доходами и расходами в ресторане: планирование и контроль.
5. Оптимизация налоговых платежей для ресторанов: возможности и ограничения.
6. Привлечение инвестиций для развития ресторанного бизнеса: методы и стратегии.
7. Автоматизация финансового учета в ресторанах: преимущества и недостатки.
8. Финансовое планирование и прогнозирование в ресторане: методы и модели.
9. Рентабельность и прибыльность ресторана: методы оценки и пути повышения.
10. Управление рисками в финансовом управлении ресторанами: методы и рекомендации.

Текущее тестирование:

#### Тема 4. Операционное управление рестораном

1. Какие основные задачи стоят перед операционным управлением ресторана?
  - а) Планирование и контроль работы кухни, управление персоналом, привлечение и удержание клиентов, контроль качества услуг.
  - б) Разработка маркетинговой стратегии, финансовое планирование, обеспечение безопасности и санитарных норм, автоматизация процессов управления.
  - в) нет правильного ответа
  - г) Все перечисленные задачи.

2. Что включает в себя планирование работы ресторана?

- а) Все перечисленные
- б) Выбор формата, концепции ресторана, анализ конкурентов, определение целевой аудитории.
- в) Составление меню, планирование расходов, найм персонала.
- г) Установление связей с поставщиками.

3. Как организовать работу кухни ресторана?

- а) Усилить контроль за качеством продукции.
- б) Необходимо учитывать потребности целевой аудитории, составлять меню и контролировать расходы.
- в) Нужно организовать работу поваров, составить график работы, контролировать качество продукции.
- г) Установить систему учета и контроля.
- д) Все вышеперечисленные

4. Как управлять обслуживанием клиентов в ресторане?

- а) г) Все перечисленные методы.
- б) Нужно обеспечить высокое качество обслуживания, работать с жалобами клиентов, разрешать конфликты.
- в) Необходимо обучать персонал, разрабатывать систему мотивации, контролировать выполнение задач.
- г) Внедрить систему автоматизации учета.

5. Какие основные пункты включает в себя финансовое планирование в ресторане?

- а) Анализ доходов и расходов, планирование бюджета, контроль над прибылью и рентабельностью.
- б) Привлечение инвесторов, оптимизация налоговых выплат, внедрение системы автоматизации учета.
- в) Усиление контроля за качеством продукции
- г) Все перечисленные пункты

6. Как обеспечить безопасность и контроль качества услуг в ресторане?

- а) Соблюдать санитарные нормы, обеспечивать гигиену, контролировать качество продуктов.
- б) Обеспечить безопасность гостей, контролировать работу персонала, соблюдать технику безопасности.
- в) Использовать систему автоматизации учета
- г) Все перечисленные меры

7. Что такое автоматизация процессов управления рестораном и зачем она нужна?

- а) Применение современных технологий учета, CRM-систем, мобильных приложений для оптимизации процессов управления и контроля.
- б) Использование POS-систем для автоматизации продаж, учета и контроля, упрощение взаимодействия с клиентами.
- в) Включает оба ответа.

8. Какие наиболее эффективные методы привлечения клиентов можно использовать в ресторанном маркетинге?

- а) Продвижение в социальных сетях, контент-маркетинг, активное взаимодействие с клиентами через сайт и мобильное приложение.
- б) Проведение акций и мероприятий, использование SEO для продвижения сайта, использование уникального торгового предложения.
- в) Содержат в себе оба варианта ответа.

9. Каковы основные тенденции и перспективы развития ресторанного рынка в области маркетинга и финансового управления?

- а) Развитие технологий и автоматизации, усиление конкуренции, ориентация на клиента и качество услуг.
- б) Рост сегмента доставки и онлайн-заказов, расширение использования мобильных технологий, акцент на экологичность и здоровый образ жизни.
- в) Сочетание обоих вариантов ответа.

10. Каковы наиболее успешные стратегии финансового управления и маркетинга для ресторана в условиях современного рынка?

- а) Четкое планирование и контроль, эффективное управление рисками, грамотное финансовое планирование и инвестирование.
- б) Постоянное взаимодействие с клиентами, применение разнообразных маркетинговых стратегий, оптимизация налоговой нагрузки.
- в) Включают в себя оба перечисленных аспекта.

Тема 5. Маркетинг и продвижение ресторана

1. Что из перечисленного относится к основным задачам маркетинга в ресторанном бизнесе?

- а) Исследование рынка и определение целевой аудитории
- б) Оценка конкурентной среды и определение преимуществ ресторана
- в) Разработка и реализация комплекса маркетинговых мероприятий
- г) Все ответы верны

2. Каким образом можно привлечь новых клиентов в ресторан?

- а) Активное использование интернет-маркетинга
- б) Организация интересных мероприятий
- в) Проведение программ лояльности

г) Это когда клиенты рекомендуют ресторан своим друзьям и знакомым

4. Что относится к основным методам продвижения ресторана в интернете?

- а) Создание и продвижение сайта
- б) Использование социальных сетей
- в) Все перечисленные методы
- г) Контекстная и таргетированная реклама

5. Какой из перечисленных методов является наиболее эффективным для анализа эффективности маркетинговых кампаний в ресторанной индустрии?

- а) Изучение статистики посещений сайта ресторана
- б) Анализ отзывов клиентов
- в) Оценка количества новых клиентов
- г) Все методы являются эффективными

6. Что из перечисленного является главной целью анализа эффективности маркетинговых кампаний в ресторанной индустрии?

- а) Определение наиболее эффективных каналов продвижения
- б) Выявление слабых сторон маркетинговой стратегии
- в) Оптимизация бюджета
- г) Все цели важны

7. Какой метод оценки эффективности маркетинговых кампаний является наиболее объективным?

- а) Все методы оценки эффективны
- б) Анализ обратной связи от клиентов
- в) Сравнение показателей до и после проведения кампании
- г) Оценка по количеству новых клиентов

8. В чем заключается важность анализа эффективности маркетинговых кампаний для ресторана?

- а) Позволяет выявить наиболее удачные и неудачные маркетинговые активности
- б) Помогает оптимизировать бюджет
- в) Увеличивает лояльность клиентов
- г) Все факторы важны

9. Какие факторы могут повлиять на эффективность маркетинговых кампаний в ресторанном бизнесе?

- а) Все перечисленные факторы
- б) Сезонность
- в) Активность пользователей в социальных сетях
- г) Конкуренция

10. Какое из утверждений является верным для контент-маркетинга в ресторанном бизнесе?

- а) Контент-маркетинг - это создание и распространение контента для привлечения и удержания клиентов.
- б) Контент может быть в виде статей, видео, фотографий, отзывов и т.д.
- в) Контент должен быть интересным и полезным для целевой аудитории.
- г) Все утверждения верны.

Тема 6. Финансовое управление рестораном

1. Каковы основные статьи доходов ресторана?

- а) Выручка от продажи еды и напитков
- б) Доходы от дополнительных услуг
- в) Выручка от аренды помещений
- г) Все источники дохода

2. Каковы основные статьи расходов ресторана?

- а) Все статьи расходов
- б) Закупка продуктов и ингредиентов
- в) Оплата труда персонала
- г) Аренда помещений и оборудования

3. Какую роль играет бюджетирование в финансовом управлении рестораном?

- а) Бюджетирование помогает определить, сколько денег нужно потратить на различные статьи расходов
- б) Все функции важны
- в) Бюджетирование позволяет контролировать исполнение финансовых планов
- г) Бюджетирование помогает оптимизировать расходы

4. Какую информацию содержит управленческая отчетность ресторана?

- а) Информацию о доходах и расходах
- б) Информацию о движении денежных средств
- в) Информацию о выполнении планов
- г) Всю указанную информацию

5. Какую роль играют управленческие решения в финансовом управлении рестораном?

- а) Управленческие решения помогают принимать решения о распределении ресурсов
- б) Управленческие решения позволяют оптимизировать финансовые показатели
- в) Управленческие решения способствуют снижению рисков
- г) Все указанные аспекты важны

6. Что такое точка безубыточности и как ее определить для ресторана

- а) Для определения точки безубыточности достаточно знать только переменные затраты.
- б) Для определения точки безубыточности нужно знать постоянные и переменные затраты и цену товара или услуги.
- в) Для расчета точки безубыточности требуется информация о всех затратах на производство товара или услуги и доходах от их продажи.
- г) Для определения точки безубыточности нужны данные о постоянных и переменных затратах, а также о цене товара или услуги за единицу.

7. Финансовый анализ ресторана включает в себя анализ:

- а) все нижеперечисленное
- б) доходов и расходов
- в) активов и пассивов
- г) финансовых результатов

8. Основными методами финансового анализа ресторана являются:

- а) горизонтальный анализ
- б) вертикальный анализ
- в) коэффициентный анализ
- г) все перечисленные методы

9. Какие инструменты используются для финансового анализа ресторана?

- а) Excel
- б) все инструменты
- в) специализированные программы для анализа
- г) финансовые отчеты

10. Какие показатели используются для оценки финансового состояния ресторана?

- а) все показатели
- б) рентабельность
- в) ликвидность
- г) платежеспособность

#### **6.4. Оценочные средства промежуточной аттестации.**

Семестр 7

Перечень вопросов к зачету с оценкой:

Вопросы для проверки уровня обученности "Знать"

1. Что включает в себя управление ресторанным бизнесом?
2. Какие основные функции выполняет ресторан?
3. Каковы основные задачи отдела управления человеческими ресурсами?
4. Какие этапы включает в себя процесс отбора персонала?
5. Как можно мотивировать сотрудников ресторана?
6. Какую роль играют HR менеджеры в управлении персоналом?
7. Как оценить эффективность работы сотрудников ресторана?
8. Как система управления персоналом помогает ресторану стать успешным?
9. В чем особенности управления человеческими ресурсами в общественном питании?
10. Как HR специалист может помочь в создании комфортной рабочей атмосферы?
11. Как технологии и инновации могут улучшить управление человеческими ресурсами в ресторане?
12. Каковы наиболее распространенные проблемы HR специалистов в ресторанном бизнесе и как их решить?
13. Каковы основные аспекты планирования расположения и планировки ресторана?
14. Что учитывается при выборе местоположения ресторана?
15. Каковы функции и задачи менеджмента ресторана?
16. Как обеспечить качество услуг в ресторане и соответствие стандартам безопасности?
17. Какие критерии учитываются при наборе и обучении персонала?
18. Каковы особенности менеджмента ресторана?
19. Как планировать дизайн интерьера и оформление ресторана?
20. Какие функции выполняет HR специалист в ресторане?

21. Какие принципы управления персоналом являются наиболее важными в ресторанном бизнесе?
22. Как мотивировать персонал ресторана?
23. Какие методы используются для оценки эффективности работы сотрудников?
24. Какие функции включает система управления персоналом?
25. Какие задачи стоят перед HR менеджером ресторана?
26. Какие виды обучения используются для развития персонала в ресторанном бизнесе?

#### Вопросы для проверки уровня обученности "Уметь"

1. Как определить успешность ресторана?
2. Как выбрать концепцию ресторана?
3. Как создать уникальное предложение для клиентов?
4. Как управлять качеством продуктов и услуг в ресторане?
5. Как организовать работу персонала ресторана?
6. Как использовать IT-технологии для управления рестораном?
7. Как разработать систему лояльности для клиентов?
8. Как подобрать персонал для ресторана?
9. Как проводить оценку эффективности работы сотрудников?
10. Как организовать обучение и развитие персонала?
11. Как разработать систему мотивации для сотрудников?
12. Как разрешать конфликты между сотрудниками и клиентами?
13. Как внедрить систему управления персоналом на основе IT-технологий?
14. Как оптимизировать расходы на оплату труда персонала?
15. Как разработать стратегию развития ресторана?
16. Как организовать работу кухни и обслуживание клиентов?
17. Как управлять ассортиментом и закупками продуктов?
18. Как проводить анализ рынка и конкурентов?
19. Как оценивать эффективность маркетинговых кампаний?
20. Как организовать систему учета и контроля в ресторане?

#### Вопросы для проверки уровня обученности "владеть"

#### Ситуационные задачи:

1. Вы являетесь HR-менеджером нового ресторана. Вам нужно нанять команду для работы в ресторане. Какие шаги вы предпримете для поиска, отбора и найма персонала?
2. Вы работаете в отделе управления персоналом ресторана. Один из ваших сотрудников постоянно опаздывает на работу и не справляется с поставленными задачами. Как вы будете решать эту проблему?
3. Вы HR-менеджер ресторана, который хочет улучшить систему мотивации сотрудников. Какие меры вы можете принять для повышения мотивации персонала и улучшения их производительности?
4. Вы недавно стали HR-менеджером в ресторане. Один из сотрудников жалуется на то, что его коллега постоянно отпускает грубые комментарии в его адрес. Как вы разрешите эту ситуацию?
5. Вы только что получили должность HR-менеджера в ресторане, и вам нужно провести оценку эффективности работы персонала. Какие методы вы будете использовать для этого?
6. Вы менеджер ресторана и хотите внедрить систему учета рабочего времени. Какую систему вы выберете и почему?
7. Вы HR-менеджер в ресторане быстрого питания. Один из новых сотрудников плохо справляется с работой и создает проблемы для других. Как вы справитесь с этой ситуацией?

#### Практико-ориентированные задания:

1. Взаимодействие с государственными органами:
  - Подготовьте документы для регистрации бизнеса и получения необходимых разрешений и лицензий.
  - Изучите требования санитарных норм и правил пожарной безопасности, которые применяются к ресторанам.
  - Оформите договоры на вывоз мусора, дезинфекцию и дезинсекцию, а также договор на техническое обслуживание оборудования.
  - Организуйте взаимодействие с контролирующими органами, такими как Роспотребнадзор и пожарная инспекция.
2. Управление финансами:
  - Разработайте бюджет ресторана и план доходов и расходов на месяц.
  - Контролируйте исполнение бюджета и проводите анализ финансовых результатов.
  - Планируйте и организуйте работу по оптимизации затрат и повышению рентабельности ресторана.
3. Управление персоналом:
  - Проведите оценку потребности в персонале и составьте штатное расписание.
  - Разработайте систему мотивации и стимулирования сотрудников.
  - Проводите обучение и повышение квалификации сотрудников.
4. Маркетинг и продвижение:
  - Определите целевую аудиторию ресторана и разработайте стратегию привлечения клиентов.
  - Создайте уникальное предложение и концепцию заведения.
  - Разрабатывайте и внедряйте программы лояльности и системы скидок для постоянных клиентов.

- Организуйте взаимодействие с государственными контролирующими органами;
- Следите за изменениями в законодательстве и своевременно обновляйте документы.

#### Мини-кейсы:

##### 1. Мини-кейс: Оценка эффективности работы персонала

Описание ситуации: Вы HR-менеджер небольшого ресторана. Недавно вы провели оценку эффективности работы своих сотрудников и обнаружили, что некоторые из них не справляются со своими обязанностями.

Вопрос: Как вы решите эту проблему?

Решение:

Провести беседу с сотрудниками, чтобы выяснить причины их низкой эффективности.

Предложить им обучение или повышение квалификации, если это возможно.

Если обучение не поможет, то необходимо рассмотреть возможность увольнения или перевода на другую должность.

Если сотрудник не хочет переходить на другую должность, то можно предложить ему работать неполный рабочий день или временно перевести его на другую работу.

##### 2. Мини-кейс: Мотивация персонала

Описание ситуации: В вашем ресторане работают официанты, которые часто жалуются на высокую нагрузку и низкую оплату труда.

Вопрос: Какие меры вы примете, чтобы повысить мотивацию персонала?

Решение:

Проанализировать систему оплаты труда и внести изменения, если это необходимо.

Разработать систему премий и бонусов за выполнение определенных задач или достижение определенных результатов.

Улучшить условия труда, например, оборудовать более комфортные рабочие места или улучшить освещение в зале.

##### 3. Мини-кейс: Найм персонала

Описание ситуации: Ваш ресторан планирует расширение и открытие новых точек продаж. Вам необходимо нанять дополнительных сотрудников для новых точек.

Вопрос: Как вы будете проводить отбор кандидатов?

Решение: 1. Разработать вакансию, которая будет отражать требования к кандидатам. 2. Разместить вакансию на различных ресурсах по поиску работы. 3. Провести собеседование с кандидатами и оценить их профессиональные навыки и опыт. 4. Принять решение о найме кандидатов, которые соответствуют требованиям вакансии.

##### 4. Мини-кейс: Проведение HR-аналитики в ресторане

Описание: Вы HR-специалист в ресторане. Задача: Провести анализ эффективности работы HR-отдела и предложить меры по улучшению его работы.

Решение:

Определение ключевых показателей эффективности HR-отдела: количество закрытых вакансий, уровень удовлетворенности сотрудников, текучесть кадров, время на закрытие вакансии и т.д.

Сбор данных по каждому показателю за определенный период времени.

Анализ полученных данных и выявление проблем в работе HR-отдела.

Разработка и внедрение мероприятий по улучшению работы HR-отдела (например, улучшение процесса подбора персонала, оптимизация системы мотивации, улучшение корпоративной культуры и т.д.).

Мониторинг результатов проведенных мероприятий и корректировка работы HR-отдела при необходимости.

##### 5. Мини-кейс: Оценка результатов работы HR-специалиста

Описание: Вы - HR-специалист, который недавно был нанят в ресторан. Ваша задача - оценить результаты своей работы за первый месяц.

Решение:

Определите ключевые показатели эффективности, которые вы должны были достичь за первый месяц работы (например, количество закрытых вакансий, время на закрытие вакансии, уровень удовлетворенности сотрудников и т.д.).

Соберите данные по каждому показателю и сравните их с планом.

Проанализируйте полученные результаты и определите, были ли достигнуты поставленные цели.

Если результаты не соответствуют плану, определите причины и предложите меры по улучшению работы.

Оцените свою работу и определите, какие области требуют улучшения.

#### Итоговое тестирование

##### 1. Что влияет на расположение ресторана?

- а) Транспортная доступность.
- б) Близость к центру города.
- в) Наличие парковки.
- г) Все вышеперечисленное.

##### 2: Какие факторы влияют на выбор концепции ресторана?

- а) Целевая аудитория.
- б) Конкуренты.
- в) Местоположение.
- г) Нишевые предпочтения.
- д) Все вышеперечисленное.

- а) Удачное местоположение.
- б) Уникальная концепция.
- в) Качественное меню.
- г) Эффективное управление.
- д) Привлечение и удержание клиентов.

5. Что необходимо для успешного управления рестораном?

- а) Умение принимать решения.
- б) Навыки коммуникации.
- в) Знание законодательства.
- г) Умение работать в команде.
- д) Все вышеперечисленное.

6. В чем основная функция IT-системы в ресторане?

- а) Управление заказами
- б) Учет товаров на складе
- в) Контроль качества
- г) Управление лояльностью клиентов

7. Какое преимущество дает использование IT-системы в управлении рестораном?

- а) Повышение эффективности работы
- б) Улучшение качества обслуживания
- в) Экономия времени
- г) Все вышеперечисленное

8. Какой тип IT-системы используется в ресторанном бизнесе чаще всего?

- а) CRM-система
- б) Система автоматизации ресторанов
- в) Мобильное приложение
- г) Программа лояльности

9. Как CRM-система помогает в управлении рестораном?

- а) Автоматизирует процесс управления заказами
- б) Упрощает работу с клиентами
- в) Позволяет отслеживать эффективность работы сотрудников
- г) Все вышеперечисленное

10. Какова роль системы автоматизации ресторанов?

- а) Контроль качества продукции
- б) Управление складом
- в) Оптимизация работы персонала
- г) Все вышеперечисленное

11. Какое преимущество предоставляет использование мобильного приложения для ресторанов?

- а) Удобство для клиентов
- б) Быстрое бронирование
- в) Обратная связь
- г) Все вышеперечисленное

12. Как работает система управления лояльностью клиентов?

- а) Все нижеперечисленное
- б) Бонусы за повторные посещения
- в) Специальные предложения
- г) Накопительная система баллов

13. В чем преимущество электронной системы меню?

- а) Быстрое обновление ассортимента
- б) Удобный поиск
- в) Привлечение клиентов
- г) Все вышеперечисленное

14. Какова функция системы управления складами в ресторане?

- а) Учет товаров
- б) Контроль сроков годности
- в) Планирование закупок
- г) Все вышеперечисленное

15. Почему необходима автоматизация обслуживания клиентов?

- а) Увеличение скорости обслуживания

- б) Все перечисленное
- в) Уменьшение количества ошибок
- г) Улучшение качества сервиса

16. Каким образом облачная система учета помогает оптимизировать работу ресторана?

- а) Снижение затрат на ведение учета
- б) Повышение точности данных
- в) Возможность удаленного доступа
- г) Все вышеперечисленное

17. Какова функция онлайн-бронирования столиков в ресторане?

- а) Быстрый заказ
- б) Все вышеперечисленное
- в) Увеличение прибыли
- г) Удобное планирование

Семестр 8

Перечень вопросов к экзамену:

Вопросы для проверки уровня обученности "Знать"

1. Что включает в себя операционное управление рестораном?
2. Какие основные задачи стоят перед операционным управлением ресторана?
3. Как организовать работу кухни ресторана?
4. Как управлять обслуживанием клиентов в ресторане?
5. Какие основные пункты включает в себя финансовое планирование в ресторане?
6. Как обеспечить безопасность и контроль качества услуг в ресторане?
7. Что такое автоматизация процессов управления рестораном и зачем она нужна?
8. Какие методы финансового анализа используются в ресторанном бизнесе?
9. В чем состоит роль финансового планирования в управлении рестораном?
10. Какие показатели используются для оценки финансовой деятельности ресторана?
11. Как проводить анализ эффективности маркетинговых кампаний ресторана?
12. Что относится к основным задачам маркетинга в ресторанном бизнесе?
13. Как оценить конкурентную среду и определить преимущества ресторана?
14. Какие каналы продвижения ресторана являются наиболее эффективными?
15. В чем заключается важность анализа эффективности маркетинговых кампаний для ресторана?
16. Как использовать "сарафанное радио" для продвижения ресторана?
17. Что такое SMM-продвижение и как его использовать для привлечения клиентов в ресторан?
18. Какие методы контроля доходов и расходов используются в ресторане?
19. Каковы основные задачи финансового управления в ресторанном бизнесе?
20. Что такое бюджетирование и как оно используется в ресторане?
21. Какие методы финансового анализа используются в ресторанном бизнесе?
22. Чем состоит роль финансового планирования в управлении ресторанами?
23. Какие показатели используются для оценки финансовой деятельности ресторана?
24. В какие сроки должен проводиться финансовый контроль в ресторане?
25. Какие существуют методы оптимизации налогообложения для ресторанов?
26. Что такое точка безубыточности и как ее определить для ресторана?
27. Какие факторы влияют на прибыльность ресторана?
28. Какие меры можно принять для увеличения прибыли ресторана?

Вопросы для проверки уровня обученности "Уметь"

1. Как планировать и контролировать работу кухни в ресторане?
2. Как управлять персоналом ресторана для обеспечения высокого качества обслуживания?
3. Как привлекать и удерживать клиентов в ресторане?
4. Как контролировать качество услуг в ресторане?
5. Как автоматизировать процессы управления в ресторане?
6. Как провести анализ рынка и определить целевую аудиторию для ресторана?
7. Как оценить конкурентную среду и определить преимущества своего ресторана?
8. Как разработать и реализовать комплекс маркетинговых мероприятий для ресторана?
9. Как использовать "Сарафанное радио" для привлечения клиентов в свой ресторан?
10. Как оптимизировать бюджет ресторана на маркетинг?
11. Как анализировать эффективность маркетинговых кампаний своего ресторана?
12. Как планировать доходы и расходы ресторана?
13. Как анализировать финансовые показатели ресторана?
14. Как привлечь инвестиции в ресторан?
15. Как оптимизировать налоговые выплаты ресторана?



## 16. Как обеспечить безопасность и контроль качества услуг в ресторане?

Вопросы для проверки уровня обученности "владеть"

Ситуационные задачи:

1. Вы работаете менеджером ресторана и заметили, что один из ваших официантов часто забывает заказы или неправильно принимает оплату. Ваши действия?
2. Вы только что получили новую должность менеджера ресторана. Один из ваших сотрудников постоянно опаздывает на работу и не выполняет свои обязанности. Ваши действия?
3. Ваш ресторан специализируется на блюдах из морепродуктов, но вы заметили, что продажи упали. Ваши действия для восстановления продаж?
4. Вы менеджер ресторана и получили жалобу от клиента на качество блюда. Ваши действия?
5. В вашем ресторане проводится банкет на большое количество гостей, но один из поваров заболел. Ваши действия по решению данной проблемы?

Практико-ориентированные задания:

1. Ваш ресторан недавно открылся и вам нужно привлечь клиентов. Какие маркетинговые мероприятия вы бы провели?
2. У вас есть возможность провести рекламную кампанию в социальных сетях. Какой контент вы бы создали и какие площадки выбрали бы для рекламы?
3. Вам нужно привлечь внимание к вашему ресторану среди молодой аудитории. Какие маркетинговые стратегии вы бы использовали?
4. У вас возникли проблемы с текучестью клиентов. Какие меры вы бы приняли для повышения лояльности клиентов?
5. Вам необходимо разработать стратегию продвижения для предстоящего мероприятия в вашем ресторане. Какие маркетинговые инструменты вы бы использовали для привлечения гостей?

Мини-кейсы:

1. Мини кейс: Вы только что открыли ресторан и хотите знать, сколько денег вам нужно для покрытия начальных расходов.

Начальные расходы:

- Аренда помещения
- Ремонт и обустройство
- Оборудование для кухни
- Мебель для обеденного зала

2. Мини кейс:

У вас есть ресторан, и вы хотите знать, когда вы достигнете точки безубыточности.

Ежемесячные расходы:

- Зарплата персонала
- Коммунальные услуги
- Продукты

Всего:

Средняя прибыль с одного стола -

Среднее количество столов в день -

Для достижения точки безубыточности вам нужно будет обслужить \_\_\_\_\_ столов в день, чтобы покрыть все расходы.

3. Мини кейс:

Инвестор рассматривает возможность инвестирования в ресторанный бизнес. Он хочет знать, какие методы привлечения инвестиций являются наиболее эффективными для развития ресторанного бизнеса.

Существует несколько методов привлечения инвестиций для развития ресторанного бизнеса, таких как:

Продажа акций компании: Это один из самых распространенных способов привлечения инвестиций. Инвесторы покупают акции компании в обмен на их долю в бизнесе.

Кредиты и займы: Инвесторы могут предоставить кредиты или займы ресторану в обмен на проценты или долю в прибыли. Государственные гранты и субсидии: Некоторые государства предоставляют субсидии или гранты для поддержки малого и среднего бизнеса, включая рестораны.

Бизнес-ангелы: Это частные инвесторы, которые вкладывают свои собственные средства в перспективные стартапы. Они могут предложить не только финансовые инвестиции, но и опыт и знания.

Венчурные капиталисты: Это профессиональные инвесторы, которые инвестируют в молодые и перспективные компании. Они обычно вкладывают большие суммы денег, но и ожидают высокую отдачу от своих инвестиций.

Каждый из этих методов имеет свои преимущества и недостатки, и выбор зависит от конкретных потребностей и возможностей ресторана.

4. Мини кейс: Прогнозирование продаж: использование исторических данных для предсказания будущих продаж.

Решение: Сбор данных о продажах за прошлые периоды: количество проданных блюд, средний чек, посещаемость ресторана.

Анализ динамики продаж: выявление сезонных колебаний, изменений в ассортименте, влияния маркетинговых кампаний.

Применение статистических методов для прогнозирования продаж: регрессионный анализ, скользящие средние, экспоненциальное сглаживание.

Учет внешних факторов при прогнозировании: экономические условия, изменения в законодательстве, погода.

Оценка точности прогнозов и корректировка модели при необходимости.

- б) Контроль качества продуктов
- в) Безопасность гостей
- г) Все перечисленное

2. Какие санитарные нормы необходимо соблюдать в ресторане?

- а) Все нормы
- б) Чистота
- в) Гигиена
- г) Температурный режим

3. Каким образом можно контролировать качество услуг в ресторане?

- а) Проведение опросов среди клиентов
- б) Мониторинг отзывов
- в) Анализ работы персонала
- г) Все способы

4. Что включает в себя безопасность гостей в ресторане?

- а) Контроль доступа на территорию
- б) Предотвращение конфликтов
- в) Все аспекты
- г) Обеспечение пожарной безопасности

5. Какие меры можно принять для обеспечения соблюдения санитарных норм в ресторане?

- а) Все меры
- б) Регулярная уборка
- в) Контроль за соблюдением правил работниками
- г) Установка необходимого оборудования

6. Какие основные цели продвижения ресторана в социальных медиа?

- а) Увеличение посещаемости ресторана
- б) Повышение лояльности клиентов
- в) Распространение информации о ресторане
- г) Все вышеперечисленное

7. Какие особенности продвижения ресторана в социальных сетях?

- а) Создание интересного и привлекательного контента
- б) Взаимодействие с аудиторией
- в) Таргетированная реклама
- г) Все перечисленное

8. Какие виды контента наиболее эффективны для продвижения ресторана в социальных сетях?

- а) Фотографии блюд
- б) Видео приготовления блюд
- б) Все варианты
- в) Отзывы клиентов

9. Какие методы анализа эффективности продвижения ресторана в социальных сетях можно использовать?

- а) Все перечисленные методы
- б) Количество лайков и комментариев
- б) Количество подписчиков страницы
- в) Отчеты по рекламным кампаниям

9. Как выбрать наиболее подходящую социальную сеть для продвижения ресторана?

- а) Определить целевую аудиторию
- б) Изучить конкурентов
- в) Проанализировать статистику
- г) Все вместе

10. Какие преимущества дает продвижение ресторана через социальные сети?

- а) Возможность быстро реагировать на запросы клиентов
- б) Обратная связь с клиентами
- в) Привлечение новых клиентов
- г) Все преимущества

11. В каких случаях использование SMM-продвижения ресторана может быть неэффективным?

- а) Неправильный выбор целевой аудитории
- б) Отсутствие интересного контента
- в) Некорректная информация

12. Что входит в планирование доходов и расходов в ресторане?

- а) Составление бюджета
- б) Определение целей
- в) Оценка рисков
- г) Все вышеперечисленное

13. Какие методы контроля доходов и расходов используются в ресторане?

- а) Все ответы верны
- б) Учет и контроль
- в) Анализ финансовых показателей
- г) Контроль соблюдения бюджета

14. Как осуществляется контроль доходов в ресторане?

- а) Путем анализа выручки
- б) Путем контроля продаж
- в) Путем учета клиентов
- г) Всеми указанными способами

15. Что включает в себя контроль расходов в ресторане?

- а) Все пункты
- б) Мониторинг затрат
- в) Оптимизация издержек
- г) Контроль за закупками

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

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	Палий Н. С. Бизнес-планирование в гостинично-ресторанном деле [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Донецк: Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2023. - 115 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=701886">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=701886</a>
Л.1.2	Акимова Н.А., Соколов А.Ю. Управление качеством и контроль ресторанной продукции [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2020. - 202 с. – Режим доступа: <a href="https://book.ru/book/934004">https://book.ru/book/934004</a>
Л.1.3	Топольник В. Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2019. - 240 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/170485">https://e.lanbook.com/book/170485</a>
Л.1.4	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 248 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699341">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699341</a>
Л.1.5	Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2021. - 248 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684288">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684288</a>
Л.1.6	Палий Н. С. Экономика предприятий ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021. - 144 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=602201">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=602201</a>
Л.1.7	Крупина Н. Н. Стратегическое управление развитием гостиничного и ресторанного комплексов: методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью» [Электронный ресурс]:методическое пособие. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2021. - 44 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690606">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=690606</a>
Л.1.8	Родионова Н. С., Домбровская Я. П., Дерканосова А. А., Белокурова Е. В. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. - 121 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=688147">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=688147</a>
<b>7.1.2. Дополнительная литература</b>	
Л.2.1	Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д. Как открыть ресторан [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 100 с. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575428">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575428</a>
<b>7.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение в том числе отечественного производства</b>	
7.2.1	Microsoft Office 2013 Standard
7.2.2	СПС КонсультантПлюс. Версия Проф
7.2.3	Информационно-поисковая правовая справочная система «Гарант»
<b>7.3. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет</b>	
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	"Электронная библиотека учебников". Режим доступа: <a href="http://studentam.net/">http://studentam.net/</a>
7.3.5	Электронно-библиотечная система "Юрайт". Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>
7.3.6	Электронные библиотеки, словари, энциклопедии. Режим доступа: <a href="https://gigabaza.ru/">https://gigabaza.ru/</a>
7.3.7	Электронно-библиотечная система "polpred". Режим доступа: <a href="https://polpred.com/">https://polpred.com/</a>
7.3.8	Аналитический еженедельник «КоммерсантЪ-Власть». Режим доступа: <a href="http://www.kommersant.ru/vlast">http://www.kommersant.ru/vlast</a>
7.3.9	Государственная автоматизированная система Российской Федерации "Правосудие". Режим доступа: <a href="https://sudrf.ru/">https://sudrf.ru/</a>
7.3.10	Компьютерная справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
7.3.11	Научная электронная библиотека "eLIBRARY.RU". Режим доступа: <a href="https://www.elibrary.ru/">https://www.elibrary.ru/</a>
7.3.12	Научная электронная библиотека "КиберЛенинка". Режим доступа: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
7.3.13	Сайт национального открытого университета "ИНТУИТ". Режим доступа: <a href="https://intuit.ru/">https://intuit.ru/</a>
7.3.14	Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент". Режим доступа: <a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
7.3.15	Российская государственная библиотека. Режим доступа: <a href="https://www.rsl.ru/">https://www.rsl.ru/</a>
7.3.16	ПЛАТФОРМА ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЯ «РАЗУМ». Режим доступа: <a href="https://razoom.mgutm.ru/">https://razoom.mgutm.ru/</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 16-102 - Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и практического типа; занятий семинарского типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации : Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Классная доска; Проекторы; Ноутбук; Экран; Звукоусиливающая аппаратура; Учебно-наглядные пособия.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## **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 оснащенности 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  
Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой Кузнецова Е.В. \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_

=====

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы  
Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

**Пищевые технологии и промышленная инженерия**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_