

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы Л.Б. Байсултанова

«26» 05 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института  
(декан факультета) Р.М. Билалов

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02.06

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТА НА  
ПРЕДПРИЯТИИ ПИТАНИЯ»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 - ТУРИЗМ

Профиль  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» / сост. З.М.Балкарова - Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2022. – 30 с.

Рабочая программа предназначена для студентов очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» в 7 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516.

## Содержание

<b>1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
4.1. Содержание разделов.....	8
4.2. Структура дисциплины.....	9
4.3 Лекционные занятия .....	9
4.4 Практические занятия (семинары) .....	10
4.5 Лабораторные работы.....	10
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	10
<b>5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....</b>	<b>10</b>
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля.....	10
5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» .....	11
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	13
5.1.3. Оценочные материалы для выполнения эссе.....	14
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля .....	15
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации .....	16
<b>6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....</b>	<b>17</b>
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>22</b>
7.1. Основная литература .....	22
7.2. Дополнительная литература.....	23
7.4. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал) .....	23
7.5. Интернет-ресурсы .....	23
7.6. Методические указания по проведению учебных занятий .....	24
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>31</b>
<b>9.ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.....</b>	<b>32</b>

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю обучения «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» (восьмой семестр).

**1.1. Основная цель** - освоение профессиональных компетенций, связанных с ознакомлением студентов с основными знаниями и навыками основ ресторанного сервиса, как сферы предпринимательской деятельности, создание системы знаний о сфере гостиничного бизнеса и ресторанного сервиса.

**1.2. Задачи изучения дисциплины:**

- сформировать представление о сфере гостеприимства и ресторанного сервиса;
- сформировать у студентов системные знания технологий организации услуг питания сервисных предприятий, предприятий общественного питания и организации питания туристов;
- дать представление студентам об основных технологиях в области организации и управления индустрией сервиса и питания;
- раскрыть современные тенденции, особенности и проблемы функционирования предприятий общественного питания;
- сформировать навыки работы с литературой и нормативно-правовыми материалами в сфере государственного регулирования деятельности предприятий общественного питания;
- изучить понятийно-категориальный аппарат в области ресторанного бизнеса;
- изучить сферы и виды деятельности специалиста по организации деятельности предприятий общественного питания;
- дать характеристику индустрии питания;
- ознакомить студентов с техникой личной работы руководителя.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.**

Дисциплина «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» относится к дисциплинам по выбору (Б.1.В), предназначенным для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий.

При освоении дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» обучающийся сможет продемонстрировать обобщенную трудовую функцию ОТФ «Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания» Профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания» (В/01.6).

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

В совокупности с другими дисциплинами профиля обучения «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» дисциплина «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата):

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции		Трудовые функции		
Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	«Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания»	(В/01.6)	6

В результате изучения дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Тип компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Профессиональные	ПКС-1 - Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций индустрии туризма для принятия эффективных управленческих решений	ПКС-1.1 - Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций индустрии туризма и их структурных подразделений	<b>Знать:</b> - особенности экономической политики российского государства, действие экономических стандартов, направленных на качество жизни;
		<b>Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам</b>	<b>Уметь:</b> - применять экономические обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
		ПКС-1.4 - Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций индустрии туризма и их структурных	<b>Владеть:</b> - основами формирования экономических отношений в обществе;
			<b>Знать:</b> - организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской

		<p>подразделений</p> <p><b>Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность</b></p>	<p>деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; современные основы производственнотехнологической деятельности туристских предприятий;</p>
			<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа и составления договорной документации;</li> </ul>
	<p>ПКС-2 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>ПКС-2.2 - Способен выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p> <p><b>Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта,</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы подготовки и обобщения аналитических материалов</li> </ul>
			<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональными приоритетами, обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации</li> </ul>

		<i>продолжительность и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности</i>	<b>Владеть:</b> - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристской деятельности.
		ПКС-2.3 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг  <b>Определение методических приемов</b>	<b>Знать:</b> - организационные основы инновационных технологий в туристской индустрии, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие и виды инновационных технологий в деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности.
			<b>Уметь:</b> - обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.
			<b>Владеть:</b> - навыками исследования, прогнозирования, моделирования и оценки развития инновационных процессов в туристской деятельности

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность и анализ сферы общественного питания	Ресторанный бизнес. Сущность и основные понятия. Перспективы развития сферы общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• тестирование (Т)</li> </ul>
2	Организация производственной и торговой деятельности предприятий общественного питания	Классификация предприятий питания. Планирование, прогнозирование и налогообложение в ресторанном бизнесе. Автоматизированные системы управления деятельностью ресторана. Управление персоналом на предприятии общественно питания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> <li>• тестирование (Т)</li> </ul>
3	Организация системы ресторанного сервиса	Понятие «ресторанный сервис», его особенности и содержание. Меню. Алкогольная продукция. Винная карта. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Банкеты. Особенности питания и ресторанного обслуживания иностранных туристов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> <li>• тестирование (Т)</li> </ul>

На изучение курса отводится 108 часов (3 з.е.), из них: контактная работа 64 ч., в том числе лекционных – 32 часов; практических (семинарских) – 32 часа; самостоятельная работа студента 17 часов; подготовка и прохождение промежуточной аттестации – 27 часов; завершается экзаменом.

## 4.2. Структура дисциплины

### Распределение видов учебной работы и их трудоемкости в часах

Таблица 2.

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	7 семестр	Всего
<b>Общая трудоемкость (в зачетных единицах)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа (в часах):</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
<i>Лекции (Л)</i>	32	32
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	32	32
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
<b>Самостоятельная работа (в часах):</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	<i>Не предусмотрена</i>	<i>Не предусмотрена</i>
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Реферат (Р)	5	5
Эссе (Э)	2	2



Контрольная работа (К)	<i>Не предусмотрена</i>	<i>Не предусмотрена</i>
Самостоятельное изучение разделов	5	5
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	5	5
Подготовка и сдача экзамена	27	27
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>экзамен</b>	

### 4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	<i>Ресторанный бизнес и перспективы его развития. Цель и задачи изучения темы – изучение истории, современного состояния и перспектив развития гостиничного и ресторанного бизнеса.</i>
2.	<i>Концепция и формат предприятий общественного питания в контексте гостиничного комплекса. Цель и задачи изучения темы – изучение основных видов концепций и форматов предприятий общественного питания в контексте гостиничного комплекса</i>
3.	<i>Планирование, прогнозирование и налогообложение в гостиничном и ресторанном бизнесе. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей планирования, прогнозирования и налогообложения в гостиничном и ресторанном бизнесе.</i>
4.	<i>Классификация предприятий питания. Цель и задачи изучения темы – обзор видов предприятий общественного питания.</i>
5.	<i>Особенности организации сетевого бизнеса в сфере общественного питания. Франчайзинг. Цель и задачи изучения темы – изучение систем организации сетевого ресторанного бизнеса.</i>
6.	<i>Организация производственной и торговой деятельности ресторанов в гостиничных комплексах. Цель и задачи изучения темы – изучение систем организации производственной и торговой деятельности в гостиничных комплексах.</i>
7.	<i>Автоматизированные системы управления деятельностью ресторана и гостиницы. Цель и задачи изучения темы – изучение автоматизированных систем управления рестораном и гостиницей.</i>
8.	<i>Управление персоналом на предприятии гостеприимства и общественно питания. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей управления персоналом в индустрии гостеприимства.</i>
9.	<i>Организация системы управления знаниями на предприятии гостеприимства и общественно питания. Цель и задачи изучения темы – обзор системы управления знаниями в индустрии гостеприимства.</i>
10.	<i>Ресторанный сервис: понятия и содержание. Цель и задачи изучения темы – изучение системы ресторанного сервиса.</i>
11.	<i>Меню: виды и особенности составления. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей составления меню.</i>
12.	<i>Особенности составления барной карты. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей составления барной карты.</i>
13.	<i>Организация обслуживания банкетов. Цель и задачи изучения темы – изучение системы организации банкетов.</i>
14.	<i>Специальные виды услуг и формы обслуживания. Цель и задачи изучения темы – обзор и анализ специальных видов услуг и форм обслуживания.</i>
15.	<i>Особенности питания и ресторанного обслуживания иностранных туристов. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей питания иностранных гостей.</i>

#### 4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	Ресторанный бизнес и перспективы его развития
2.	Концепция и формат предприятий общественного питания в контексте гостиничного комплекса
3.	Планирование, прогнозирование и налогообложение в гостиничном и ресторанном бизнесе
4.	Классификация предприятий питания
5.	Особенности организации сетевого бизнеса в сфере общественного питания. Франчайзинг
6.	Организация производственной и торговой деятельности ресторанов в гостиничных комплексах
7.	Автоматизированные системы управления деятельностью ресторана и гостиницы
8.	Управление персоналом на предприятии гостеприимства и общественно питания
9.	Организация системы управления знаниями на предприятии гостеприимства и общественно питания
10.	Ресторанный сервис: понятия и содержание
11.	Меню: виды и особенности составления
12.	Особенности составления барной карты
13.	Организация обслуживания банкетов
14.	Специальные виды услуг и формы обслуживания
15.	Особенности питания и ресторанного обслуживания иностранных туристов

#### 4.5. Лабораторные работы

Таблица 5.

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Методы обслуживания потребителей, их характеристика
2.	Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном и ресторанном сервисе
3.	Роль банкетного обслуживания в деятельности предприятий питания
4.	Принципы составления и оформление меню
5.	Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений ресторана
6.	Структура и организация работы банкетной службы ресторана
7.	Особенности организации досуга в предприятиях питания
8.	Особенности организации кейтеринга (на примере конкретного предприятия)
9.	Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются *текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация*.

#### 9.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

### **5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания»**

#### ***Раздел 1. Сущность и анализ сферы общественного питания***

Вопросы для контроля знаний на практическом занятии:

Каково современное состояние ресторанного бизнеса в нашей стране?

Каковы основные направления развития ресторанного бизнеса?

Каково состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса?

Назовите современную классификацию ресторанов?

Назовите современную классификацию баров?

Назовите основные этапы сертификации услуг общественного питания?

Назовите основные нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в РФ?

Каковы основы маркетинга ресторана?

Каковы основы мерчандайзинга в ресторанном бизнесе?

Каковы основные этапы рекламного продвижения ресторана на рынок?

Доклад: «Современное состояние ресторанного бизнеса в России»

#### ***Раздел 2. Организация производственной и торговой деятельности предприятий общественного питания***

Вопросы для контроля знаний на практическом занятии:

Какова классификация предприятий питания?

Назовите критерии классификации предприятий питания?

Назовите общие принципы функционирования ресторанов?

В чём заключается деятельность служб ресторана по организации питания? Как складываются взаимоотношения рестораторов и поставщиков?

Назовите основные современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений?

Назовите основные помещения фронт-хауса ресторана?

Назовите основные помещения бэк-хауса ресторана?

Назовите особенности бизнес – планирования в ресторане?

Назовите особенности налогообложения предприятий ресторанного бизнеса?

Какова система контроля за деятельностью ресторана?

Назовите основные аспекты работы автоматизированных систем управления деятельностью ресторана?

Назовите основные виды автоматизированных систем в ресторанном бизнесе, а также их

сходства и различия?

Какова организационная структура управления рестораном?  
Назовите основные аспекты информационно-правового обеспечения управления персоналом ресторана?  
Назовите основные аспекты кадровой политики ресторана?  
Каковы основные требования к управлению персоналом ресторана?  
Каковы основные пути повышения эффективности использования персонала?  
Назовите основные положения аттестации работников ресторана?  
Каковы основные аспекты профессиональной этики работников ресторана?

### ***Раздел 3. Организация системы ресторанного сервиса***

Вопросы для контроля знаний на практическом занятии:

Какова культура обслуживания на предприятиях питания?  
Назовите основные аспекты обслуживания в гостиничных номерах?  
Каковы условия питания и методы обслуживания?  
Назовите основные виды сервиса?  
Каковы основные принципы составления меню?  
Назовите основные виды меню?  
Каковы основные принципы составления винной карты?  
Каковы основные принципы обслуживания банкетов?  
Назовите основные виды банкетов?  
Охарактеризуйте банкет за столом с полным обслуживанием официантами?  
Охарактеризуйте банкет за столом с частичным обслуживанием официантами?  
Охарактеризуйте банкет – фуршет?  
Охарактеризуйте банкет – коктейль?  
Охарактеризуйте банкет – чай?  
Охарактеризуйте комбинированные банкеты и приемы?  
Назовите основные аспекты кейтеринга как дополнительного бизнеса ресторана?  
Как проходит обслуживание специальных мероприятий и особо почетных гостей?  
Как проходит обслуживание праздничных мероприятий?  
Каковы требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов?  
Охарактеризуйте процесс обслуживания групп иностранных туристов в ресторанах и кафе?  
Охарактеризуйте шведский стол как форму обслуживания иностранных туристов?

#### ***Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса***

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

***В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:***

***3 балла*** выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**2 балла** выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**1 балл** выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**0 баллов**, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

### **5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов**

**Примерные темы рефератов по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания»**

1. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
2. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений ресторана.
3. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
4. Структура и организация работы банкетной службы ресторана.
5. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в ресторанном сервисе.
6. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания.
7. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
8. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов.
9. Особенности организации кейтеринга (на примере конкретного предприятия).
10. Особенности организации досуга в предприятиях питания.

### **Методические рекомендации по написанию реферата**

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Требования к реферату:** Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения

работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. **Уровень оригинальности текста – 70%**

**Критерии оценки реферата:**

**«отлично» (4 балла)** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

**«хорошо» (3 балла)** – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

**«удовлетворительно» (2 балла)** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

**«неудовлетворительно» (менее 2 баллов)** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

### **5.1.3. Оценочные материалы для выполнения эссе по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания»**

**Эссе** представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Написание и защита эссе на аудиторном занятии используется в дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме страховой деятельности, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью эссе обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы данной дисциплины, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

**Примерные темы эссе:**

1. Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод, традиции.
2. Профессиональная этика работника общественного питания
3. Мировые кухни.



4. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое).
5. Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов. Гастрономический туризм. Дегустационные туры.
6. Планы обслуживания гостей (размещение и питание).
7. Основные критерии, определяющие условия размещения.
8. Стратегия продаж гостиничных услуг.

#### ***Требования к эссе:***

Подготовка и публичная защита эссе способствует формированию речевой культуры у будущего бакалавра, закреплению его знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления истории и современности, вести научную полемику.

*Введение эссе* необходимо для обоснования актуальности темы и предполагаемого метода рассуждения. *Основная часть эссе* содержит рассуждения по теме, то есть раскрытие темы, ответ на поставленные вопросы, аргументы, примеры и так далее. Все существенное содержание работы должно быть изложено в основной части. *Заключение эссе* должно содержать выводы и рекомендации по выбранной теме исследования. Эссе должно отвечать требованиям читабельности, последовательности и логичности.

Общий объем эссе 5-7 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Уровень оригинальности текста – 70%.

#### ***Критерии оценки эссе***

**5 баллов** ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к публичной коммуникации;

**4 балла** – обучающийся достаточно полно, но без творческих находок выполнил возложенные на него задачи;

**3 балла** – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы;

**менее 3 баллов** – обучающийся выполнил лишь отдельные несущественные поручения;

**0 баллов** – задание не выполнено.

### **5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.**

*Рубежный контроль* осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику**.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течения учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется



выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

### **5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.**

*Целью промежуточных аттестаций* по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

#### **ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН**

1. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса.
2. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса. Характеристика ресторанов, баров.
3. Сертификация услуг общественного питания.
4. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в РФ.
5. Маркетинг ресторана.
6. Мерчандайзинг – деятельность предприятия по стимулированию сбыта продукции и услуг.
7. Рекламное продвижение ресторана на рынок.
8. Общие принципы функционирования ресторанов.
9. Деятельность служб ресторана по организации питания.
10. Взаимоотношения рестораторов и поставщиков.
11. Современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений.
12. Помещения фронт-хауса ресторана
13. Помещения бэк-хауса ресторана
14. Классификация предприятий питания.
15. Критерии классификации предприятий питания.
16. Культура обслуживания на предприятиях питания.
17. Обслуживание в гостиничных номерах.
18. Условия питания и методы обслуживания.
19. Виды сервиса.
20. Меню. Принципы составления меню.
21. Характеристика и виды меню.
22. Алкогольная продукция. Составление винной карты.
23. Обслуживание банкетов.
24. Виды банкетов
25. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
26. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
27. Банкет – фуршет
28. Банкет – коктейль.
29. Банкет – чай.
30. Комбинированные банкеты и приемы.
31. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
32. Обслуживание специальных мероприятий и особо почетных гостей.

33. Обслуживание праздничных мероприятий.
34. Цели туризма и ресторанный бизнес.
35. Основные понятия и определения в области ресторанного бизнеса. Нормативные документы.
36. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов.
37. Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе.
38. Шведский стол – Форма обслуживания иностранных туристов.
39. Организационная структура управления рестораном.
40. Информационное правовое обеспечение управления персоналом.
41. Кадровая политика ресторана.
42. Требования к управлению персоналом ресторана.
43. Пути повышения эффективности использования персонала.
44. Аттестация работников ресторана.
45. Профессиональная этика работников ресторана.
46. Бизнес – планирование в ресторане.
47. Налогообложение предприятий ресторанного бизнеса.
48. Контроль за деятельностью ресторана.

***Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:***

**«отлично» (30 баллов)** – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

**«хорошо» (25 баллов)** – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

**«удовлетворительно» (20 баллов)** – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

**«неудовлетворительно» (15 баллов)** – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– *первая составляющая* – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода

изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– *вторая составляющая* – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» в восьмом семестре является зачет.

**Целью промежуточных аттестаций** по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

### **Критерии оценки качества освоения дисциплины**

**Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов** – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов** – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов** – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

**Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов** – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

### **Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

Таблица 7.

Тип компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающие формирование компетенций
Профессиональные	ПКС-1 - Способен рассчитывать и анализировать	ПКС-1.1 - Осуществляет сбор и анализ данных о	<b>Знать:</b> - особенности экономической политики российского	типовые оценочные материалы для устного опроса

	экономические результаты деятельности организаций индустрии туризма для принятия эффективных управленческих решений	затратах организаций индустрии туризма и их структурных подразделений	государства, действие экономических стандартов, направленных на качество жизни;	(раздел 5.1.1); примерные темы эссе (раздел 5.1.3); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.2.).
		<b>Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам</b>	<b>Уметь:</b> -применять экономические обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).
			<b>Владеть:</b> - основами формирования экономических отношений в обществе;	примерные темы рефераты (раздел 5.1.2.); примерные темы эссе (раздел 5.1.3).
		ПКС-1.4 - Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций индустрии туризма и их структурных подразделений  <b>Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологически новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую</b>	<b>Знать:</b> - организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем,	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); примерные темы эссе (раздел 5.1.3); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.2.).

		<i>деятельность</i>	въездном и выездном туризме; современные основы производственно-технологической деятельности туристских предприятий;	
			<b>Уметь:</b>  -составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме;	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).
			<b>Владеть:</b>  - навыками анализа и составления договорной документации;	примерные темы рефераты (раздел 5.1.2).; примерные темы эссе (раздел 5.1.3).
	ПКС-2 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на	ПКС-2.2 - Способен выбирать и применять клиентоориентированные	<b>Знать:</b> - способы подготовки и обобщения аналитических материалов	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); примерные темы

	основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориенти рованных технологий	технологии туристского обслуживания  <b>Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно- экскурсионной деятельности</b>		эссе (раздел 5.1.3); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.2.).
			<b>Уметь:</b> - демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональными приоритетами, обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).
			<b>Владеть:</b> - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристской деятельности.	примерные темы рефераты (раздел 5.1.2).; примерные темы эссе (раздел 5.1.3).
		ПКС-2.3 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг  <b>Определение методических приемов</b>	<b>Знать:</b> - организационные основы инновационных технологий в туристской индустрии, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие и виды инновационных технологий в деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); примерные темы эссе (раздел 5.1.3); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.2.).

			<b>Уметь:</b> - обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).
			<b>Владеть:</b> - навыками исследования, прогнозирования, моделирования и оценки развития инновационных процессов в туристской деятельности	примерные темы рефераты (раздел 5.1.2).; примерные темы эссе (раздел 5.1.3).

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к анализу управленческой деятельности в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, а также объяснению роли человеческого фактора в ней. Сформированные компетенции будущего бакалавра должны содействовать его способности использовать в профессиональной деятельности знания в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технологии организации гостиничных услуг: Учеб. пособие для вузов. - 3-е изд., испр.: Издательский центр «Академия», 2012. - 224 с. - (Бакалавриат)
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 208 с.
3. Резник Г.А. и др. Сервисная деятельность: Учебник / Г. А. Резник, Ю. С. Пономаренко, А. И. Маскаева. - М.: Инфра-М, 2013. - 202 с. - (Высшее образование. Бакалавриат).
4. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под ред. Ж.А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Изд.-торг. корп. «Дашков и К», 2012. - 284 с.
5. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. - 220 с.



## 7.2. Дополнительная литература

1. Барышева А.Д. и др. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие. / А. Д. Барышева, Н. Г. Шердер, Ю. А. Матюхина; - М.: Альфа-М, 2013. - 256с.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : Учебник для студентов учрежд. Высш. Проф. Образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 288с. - (Бакалавриат).
3. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen [Электронный ресурс] / Алексеева Н.П. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508507.html>
4. Европейские обычаи питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие: Пер. с англ. - М. : Финансы и статистика, 2006. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279031011.html>
5. Европейский гостиничный маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. пособие: Пер. с англ. - М. : Финансы и статистика, 2004. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279024511.html>
6. «Маркетинг гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Пер. с польск.; М. Турковский. - М. : Финансы и статистика, 2003.» - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279030996.html>
7. Руденко Л.Л. и др. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие. / Л. Л. Руденко, А. Б. Косолапов, Н. Н. Овчаренко ; - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - 176с.
8. Саак А.Я., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2012. - 432с. : илл.
9. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Назаркина В.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225299.html>
10. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Назаркина В.А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778227965.html>
11. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] / Штейнгольц Б.И. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225244.html>
12. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала [Электронный ресурс] / Чаплина А.Н. - Красноярск : СФУ, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763834802.html>
13. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: Учебник для прикладного бакалавриата. - М.: Юрайт, 2014. - 336с. - (Бакалавр. Прикладной курс).
14. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности : Учебное пособие. - 3-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2014. - 105с. : илл. - (Библиотека высшей школы).
15. Уокер Дж. Введение в гостеприимство : Учебник. : Пер. с англ. / - 4-е изд., перераб. И доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 735с.
16. «Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] / Изадор Шарп при участии Алана Филлипса; Пер. с англ. - М. : Альпина Паблишер, 2012.» - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961416886.html>

## 7.4. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)

1. Журнал «Гастрономъ» - (<http://www.gastronom.ru/>).
2. Журнал «Horeca-magazine.ru» - (<http://www.horeca-magazine.ru/>).
3. Журнал «Гостиничное дело» (<http://http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html/>).
4. Журнал «Стандарт 5 звезд» (<http://www.s-fivestars.ru/>).



5. Журнал «Профессиональная кухня» (<http://www.prof-cuisine.ru/>).
6. Журнал «Russian food & drinks market» (<http://www.foodmarket.spb.ru/>).
7. Журнал «ШЕФАРТ» (<http://www.restoved.ru/>).
8. Журнал «Ресторанные ведомости» (<http://restoranoff.ru/>).

### **7.5. Интернет-ресурсы**

1. <http://restoranoved.ru/> - портал о ресторанном бизнесе для профессионалов.
2. <http://restoranoff.ru/> - ведущий информационно-поисковый портал в индустрии питания и гостеприимства.
3. <https://www.ucs.ru/> - официальный сайт крупнейшего разработчика программного обеспечения для предприятий гостеприимства.
4. <http://www.catalog.horeca.ru> – портал для профессионалов индустрии гостеприимства и питания.
5. <http://www.frontdesk.ru/> - портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru».
6. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
7. Библиотека Максима Мошкова: <http://www.lib.ru/>
8. Библиотека Михаила Грачева: <http://grachev62.narod.ru/catalog.htm>
9. Библиотека России <http://www.cnb.dvo.ru/links.htm>.
10. Большой энциклопедический словарь <http://www.sci.aha.ru/ALL/VOC/index.htm>

### **7.6. Методические указания по проведению учебных занятий.**

Учебная работа по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 44,4 % (в том числе лекционных занятий – 14,8%, практических занятий – 29,6%), доля самостоятельной работы – 55 %. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 – Туризм, профиль обучения «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

#### ***Методические рекомендации по изучению дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» для бакалавров***

Цель курса «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» - подготовка обучающихся, обладающих знаниями в области истории возникновения и развития управленческой деятельности.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины, обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения

дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы психологии управления. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

### ***Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции***

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование бакалаврами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

### ***Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям***

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе

самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих бакалавру в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

### ***Методические рекомендации по работе с литературой***

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

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

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

*Предварительное* чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

*Сквозное чтение* предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

*Выборочное* – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

*Аналитическое чтение* – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### ***Методические рекомендации по написанию рефератов***

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты



своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

### ***Методические рекомендации по написанию эссе***

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать

основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Используемые источники позволяют автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

### ***Методические рекомендации по подготовке сообщений***

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

### ***Методические рекомендации для подготовки к зачету***

Экзамен в шестом семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К экзамену допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;

- подготовка к ответу на вопросы экзамена.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводиться 60 минут.

Результат устного (письменного) экзамена выражается оценками:

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками:

**Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов** – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов** – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов** – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

**Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов** – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), компьютерные классы и др.

По дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющая наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа, семинарских занятий используются:

*лицензионное программное обеспечение:*

- Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

*свободно распространяемые программы:*



- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

## **9.ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается: 1. Альтернативной версией официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих; 2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; 3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; 4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

**Приложение 1****ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)**

в рабочую программу по дисциплине  
«Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания»  
по направлению подготовки  
43.03.02 – «Туризм» на \_\_\_\_\_ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании института менеджмента, туризма  
и индустрии гостеприимства

протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Директор ИМТ и ИГ \_\_\_\_\_ /Р.М.Лигидов/, \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



