

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

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной  
программы З.Ю. Тенова

Директор института  
(декан факультета) Р.М. Давидов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«РЕСТОРАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.03 – Гостиничное дело

Программа  
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника  
Магистр

Форма обучения  
очная

Нальчик -2023

Рабочая программа дисциплины «Ресторанный сервис» / сост. Анищенко Е.А. – Нальчик: КБГУ, 2023. – 32 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений, студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, 7 семестра, 4 курса обучения.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 4 декабря 2015 г. N 1432.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
4.1. Содержание разделов .....	5
4.2. Структура дисциплины. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Лекционные занятия.....	7
4.4 Практические занятия (семинары).....	8
4.5 Лабораторные работы .....	8
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля .....	9
5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Ресторанный сервис» для устного опроса на практических занятиях .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	11
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля. ....	12
5.2.1. Образцы тестов.....	11
5.2.2. Вопросы для проведения коллоквиума по рейтинговым точкам.....	15
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	22
7.1. Основная и дополнительная литература .....	22
7.2. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал). ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.3. Интернет-ресурсы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.....	23
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	31

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Санаторно-курортная деятельность» (7 семестр).

1.1. Основная цель – формирование у обучающихся системных знаний о ресторанном сервисе в мире и России, основных тенденциях и путях его развития.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- выявление объективных закономерностей формирования и развития сферы общественного питания и ресторанного сервиса;
- изучение организации ресторанного сервиса с целью установления оптимальных взаимосвязей и взаимозависимостей между его подсистемами для создания комфортных условий для развития индустрии общественного питания.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» (Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015г. № 281н. Зарегистрирован Минюстом 26.03.2015 г. N 37395.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Ресторанный сервис» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б.1) предназначенной для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Курс «Ресторанный сервис» обеспечивает преемственность теоретических и практических знаний при изучении дисциплин, таких как «Технология организации гостиничной деятельности», «Маркетинг гостиничного предприятия» и ряда других. Курс ориентирован на формирование умений и навыков по исследовательской деятельности и совершенствованию рынка туристических услуг.

При освоении дисциплины «Ресторанный сервис» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Стратегическое управление развитием предприятия питания» Профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Санаторно-курортная деятельность» дисциплина «Ресторанный сервис» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации

В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/03.6	6
---	---	---	---	--------	---

В результате изучения дисциплины «Ресторанный сервис» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Тип задач профессиональной деятельности	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Профессиональные	ПК-4 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности <i>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</i>	Знать: - основные положения и нормы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
			Уметь: - формировать корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
			Владеть: - основами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Таблица 1. Содержание дисциплины «Ресторанный сервис», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Основы ресторанного сервиса	Понятие, история развития и современное состояние ресторанного сервиса. Классификация предприятий общественного питания. Особенности формирования концепции ресторанного сервиса. Виды сервиса.	ПК- 4	• Т, К
2	Психологическая культура ресторанного сервиса	Ресторанный сервис как социокультурный феномен. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности ориентирования в конфликтных ситуациях в ресторане.	ПК- 4	• Т, К
3	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса	Бережливое производство. Особенности составления барной карты.	ПК- 4	• Т, К
4	Менеджмент и маркетинг ресторанного сервиса	Менеджмент ресторанного сервиса. Маркетинг ресторанного сервиса.	ПК- 4	• Т, К
5	Организационная культура ресторанного сервиса	Организация подбора персонала ресторана. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организация рекламы в ресторанном сервисе.	ПК- 4	• Т, К
Вид промежуточной аттестации			Экзамен	

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

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 ч)

Вид работы	Трудоемкость, часов
	7 семестр
Общая трудоемкость	108
Аудиторная работа:	60
Лекции (Л)	30
Практические занятия (ПЗ)	30
Самостоятельная работа:	21
Реферат (Р)	5

Вид работы	Трудоемкость, часов
	7 семестр
Эссе (Э)	5
Самостоятельное изучение разделов	5
Курсовая работа	39
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	6
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен

### 4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	Исторические аспекты развития ресторанного сервиса в России и мире. Цель и задачи изучения темы – изучение истории и современного состояния гостиничного и ресторанного сервиса.
2.	Системы классификации и особенности государственного регулирования предприятий общественного питания. Цель и задачи изучения темы – анализ систем классификации и особенности государственного регулирования предприятий общественного питания.
3.	Современные концепции и форматы реализации ресторанного сервиса. Цель и задачи изучения темы – анализ концепций и форматы реализации ресторанного сервиса
4.	Технологические особенности реализации ресторанного сервиса. Цель и задачи изучения темы – обзор технологических особенностей реализации ресторанного сервиса.
5.	Профессиональные стандарты индустрии питания. Цель и задачи изучения темы – изучение системы профессиональных стандартов индустрии питания.
6.	Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Цель и задачи изучения темы – изучение психологии процесса обслуживания посетителей в ресторане.
7.	Стандарты обслуживания в ресторане. Цель и задачи изучения темы – изучение стандартов обслуживания в ресторане.
8.	Особенности составления меню. Цель и задачи изучения темы – ознакомление с особенностями составления меню.
9.	Особенности составления барной карты. Цель и задачи изучения темы – рассмотрение особенностей составления барной карты.
10.	Система бережливого производства в ресторанном сервисе. Цель и задачи изучения темы – ознакомление с системой бережливого производства в ресторанном сервисе.
11.	Принципы реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе. Цель и задачи изучения темы – ознакомление с принципами реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе.
12.	Система эффективного менеджмента ресторанного сервиса.

	Цель и задачи изучения темы – ознакомление с системой эффективного менеджмента ресторанного сервиса.
13.	Маркетинг в ресторанном сервисе. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей маркетинга в ресторанном сервисе.
14.	Управление человеческими ресурсами в ресторанном сервисе. Цель и задачи изучения темы – изучение особенностей управления человеческими ресурсами в ресторанном сервисе.
15.	Сервис доставки в индустрии питания. Цель и задачи изучения темы – рассмотреть особенности сервиса доставки в индустрии питания.

#### 4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	История и современное состояние ресторанного сервиса
2.	Классификация предприятий ресторанного сервиса
3.	Современные формы реализации ресторанного сервиса
4.	Технологический процесс в ресторане
5.	Профессиональные стандарты индустрии питания
6.	Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане
7.	Стандарты обслуживания в ресторане
8.	Особенности составления меню
9.	Особенности составления барной карты
10.	Система бережливого производства
11.	Принципы реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе
12.	Ресторанный менеджмент
13.	Организация маркетинговых исследований услуг ресторана
14.	Организация подбора персонала ресторана
15.	Сервис доставки в индустрии питания

#### 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.	Социальные предпосылки и история развития сферы сервиса в России
2.	Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности
3.	Этические и психологические сложности в процессе обслуживания посетителей ресторана
4.	Мировые примеры успешных концептов ресторанного сервиса
5.	Сервисные технологии будущего
6.	Сервисная деятельность с учетом национальных и других особенностей обслуживания
7.	Особенности сервировки национальных блюд и напитков



8.	Продвижение ресторана в сети Интернет
9.	Особенности использования информационных технологий в сервисной деятельности
10.	Тренинг-системы для персонала ресторана

## 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.

### 5.1. 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 «Ресторанный сервис» 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 темам дисциплины «Ресторанный сервис» для устного опроса на практических занятиях. Контролируемая компетенция ПК-4

Тема 1. Исторические аспекты развития ресторанного сервиса в России и мире

1. История развития гостиничного и ресторанного сервиса
2. Современное состояние и тенденции развития ресторанного сервиса

Тема 2. Системы классификации и особенности государственного регулирования предприятий общественного питания

1. Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ
2. Классификация предприятий общественного питания Дж. Уокера
3. Правовые основы функционирования индустрии питания в Российской Федерации
4. Особенности существования индустрии питания в условиях пандемии

Тема 3. Современные концепции и форматы реализации ресторанного сервиса

1. Классификация видов сервиса
2. Современный подход к созданию концепции ресторана
3. Форматы предприятия общественного питания

Тема 4. Технологические особенности реализации ресторанного сервиса

1. Особенности работы фронт-хауса
2. Особенности работы бэк-хауса
3. Информационные технологии в ресторанном сервисе

## Тема 5. Профессиональные стандарты индустрии питания

1. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий питания

## Тема 6. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане

1. Понятие «контактной зоны»
2. Психологические типы гостей
3. Психологические аспекты работы в контактной зоне
4. Психологические стадии процесса обслуживания

## Тема 7. Стандарты обслуживания в ресторане

1. Понятие стандартизации обслуживания
2. Стандарты внешнего вида зала, мебели, посуды, столового белья
3. Сервировка стола
4. Правила обслуживания гостя

## Тема 8. Особенности составления меню

1. Виды меню
2. Технологические особенности составления меню
3. Инжиниринг меню
4. Банкетный сервис
5. Особенности сервировки блюд

## Тема 9. Особенности составления барной карты

1. Виды барных карт
2. Классификация напитков
3. Особенности сервировки напитков
4. Система управления барами и торговлей напитками

## Тема 10. Система бережливого производства в ресторанном сервисе

1. Понятие бережливого производства
2. Принципы бережливого производства
3. Организация бережливого предприятия в России

## Тема 11. Принципы реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе

1. Шведский стол
2. Организация кейтерингового обслуживания
3. Дополнительные формы ресторанного сервиса

## Тема 12. Система эффективного менеджмента ресторанного сервиса

1. Менеджмент и лидерство в ресторанном сервисе
2. Функции менеджмента
3. Корпоративная этика и философия
4. Эффективный менеджмент ресторана
5. Комплексное управление качеством в ресторанном сервисе

### Тема 13. Маркетинг в ресторанном сервисе

1. Аналитическая система маркетинга ресторанного сервиса
2. Позиционирование и маркетинг-микс
3. Социальный маркетинг
4. Система эффективных продаж в ресторанном сервисе

### Тема 14. Управление человеческими ресурсами в ресторанном сервисе

1. Основные понятия и определения системы управления человеческими ресурсами
2. Особенности HR-менеджмента в ресторанном сервисе

### Тема 15. Сервис доставки в индустрии питания

1. Особенности функционирования систем доставки
2. Сервис доставки как перспективное направление развития индустрии питания
3. Основные тенденции развития рынка доставки еды

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

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Ресторанный сервис». 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:

2 балла выставится, если обучающийся: полно излагает изученный материал; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

1 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.

0,5 балла выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 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 курсовых работ. Контролируемая компетенция ПК-4

##### Примерные темы рефератов по дисциплине «Ресторанный сервис»

1. Организация и планирование деятельности предприятия ресторанного сервиса
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
3. Особенности организации банкета с частичным обслуживанием официантами
4. Особенности развития франчайзинговой сети на примере зарубежного предприятия ресторанного сервиса
5. Особенности организационной структуры управления предприятием ресторанного сервиса
6. Особенности разработки и внедрения должностных инструкций для сотрудников предприятия ресторанного сервиса

7. Автоматизированные системы учета для предприятий ресторанного сервиса на примере системы R-Keerger
8. Особенности технологического цикла обслуживания на предприятии ресторанного сервиса
9. Методы управленческого контроля на предприятии ресторанного сервиса
10. Издержки производства и обращения предприятия ресторанного сервиса
11. Особенности культуры ресторанного сервиса
12. Методы оценки конкурентоспособности предприятий ресторанного сервиса
13. Организация процесса обучения на предприятии ресторанного сервиса
14. Особенности разработки бизнес-плана предприятия ресторанного сервиса
15. Особенности применения технологий продаж в ресторанном сервисе
16. Особенности классификации предприятий ресторанного сервиса
17. Мотивация работников предприятий ресторанного сервиса
18. Управления конфликтами на предприятиях ресторанного сервиса
19. Стратегия предприятия ресторанного сервиса и ее формирование
20. История развития ресторанного сервиса в мире

Критерии оценки реферата:

2 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

1 балл – 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.

0 баллов – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 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 в течении учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки. Контролируемая компетенция ПК-4

Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС - <http://open.kbsu.ru/moodle/course/view.php?id=2968>

Тестовое задание 1 (выберите правильный ответ).

Меню а-ля карт (a la carte) – это:

- вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице
- меню дежурных (дневных) блюд
- вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Тестовое задание 2 (выберите правильный ответ).

Меню табльдот (table d'hôte) - это:

- вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице
- меню дежурных (дневных) блюд
- вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Тестовое задание 3 (выберите правильный ответ).

Меню дю жур (du jour) - это

- вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице
- меню дежурных (дневных) блюд
- вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Тестовое задание 4 (выберите правильный ответ).

Туристское меню - это

- вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице
- меню дежурных (дневных) блюд
- вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Тестовое задание 5 (выберите правильный ответ).

Меню, в котором блюда указываются по группам, и посетители выбирают их по своему желанию – это меню:

- со свободным выбором блюд
- заказных блюд дневного рациона
- комплексных обедов (завтраков, ужинов)
- дежурных блюд и закусок
- для специальных видов обслуживания (например, свадебное или новогоднее)
- диетического питания

Тестовое задание 6 (выберите правильный ответ).

Разновидность меню со свободным выбором блюд и закусок, которая используется в ресторанах и кафе классов люкс и высшего – это:

- со свободным выбором блюд
- комплексных обедов (завтраков, ужинов)
- дежурных блюд и закусок
- заказных блюд дневного рациона
- для специальных видов обслуживания (например, свадебное или новогоднее)
- диетического питания

Тестовое задание 7 (выберите правильный ответ).

Набор из трех или четырех блюд, подобранных с учетом физиологических норм питания, чередующийся по дням недели, продающихся по фиксированной цене – это:

- со свободным выбором блюд
- комплексных обедов (завтраков, ужинов)
- дежурных блюд и закусок
- заказных блюд дневного рациона
- для специальных видов обслуживания (например, свадебное или новогоднее)
- диетического питания

Тестовое задание 8 (выберите правильный ответ).

Сбалансированное, низкокалорийное меню, использование которого характерно для санаториев, детских садов и т.д. – это:

- со свободным выбором блюд
- комплексных обедов (завтраков, ужинов)
- дежурных блюд и закусок
- заказных блюд дневного рациона
- для специальных видов обслуживания (например, свадебное или новогоднее)
- диетического питания

Тестовое задание 9 (выберите правильный ответ).

Блюда и закуски в меню располагаются в следующем порядке:

- холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, фирменные блюда и закуски, вторые блюда, сладкие блюда, напитки, кондитерские изделия
- фирменные блюда и закуски, холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, напитки, сладкие блюда, кондитерские изделия
- фирменные блюда и закуски, холодные закуски, горячие закуски, первые блюда, вторые блюда, сладкие блюда, напитки, кондитерские изделия
- фирменные блюда и закуски, горячие закуски, холодные закуски, первые блюда, вторые блюда, напитки, кондитерские изделия, сладкие блюда

Тестовое задание 10 (выберите правильный ответ).

Туристское меню - это

- вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице
- меню дежурных (дневных) блюд
- вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Тестовое задание 11 (дополните определение).

... - перечень всевозможных блюд, закусок, кулинарных изделий и напитков, предлагаемых посетителям.

Тестовое задание 12 (определить соответствие).



1: Меню а-ля карт (a la carte)

2: Меню дю жур (du jour)

3: Туристское меню

4: Меню табльдот (table d'hôte)

А: вид меню, который используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо

Б: меню дежурных (дневных) блюд

В: вид меню, который формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд

Г: вид меню, который предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице

Тестовое задание 13 (дополните определение).

... - это интегрированная сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией производства и управлением рестораном и направленная на удовлетворение потребностей населения в разнообразной, здоровой и вкусной пище, сервисных услугах, а также получение прибыли.

Тестовое задание 14 (выберите правильный/правильные ответ(-ы)).

Основные факторы, влияющие на успех предприятия общественного питания:

- месторасположение
- наличие именитого шеф-повара
- формы и методы обслуживания
- качество обслуживания
- наличие/отсутствие конкурентов

Тестовое задание 15 (выберите правильный/правильные ответ(-ы)).

Одними из первых ресторанов в России были:

- «Астория»
- «Славянский базар»
- «Кафе Пушкинъ»
- «Турандот»
- «Эрмитаж»

Тестовое задание 16 (выберите правильный/правильные ответ(-ы)).

Метод выездного обслуживания – это:

- дегустация
- раздача
- кейтеринг
- флейринг

Тестовое задание 17 (дополните определение):

... имеют единый центр управления, централизованное снабжение продуктами, сырьем и полуфабрикатами, одинаковое меню с относительно ограниченным ассортиментом.

Тестовое задание 18 (дополните определение):

Специализированный объект общественного питания с барной стойкой, реализующий различные напитки: смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные; закуски, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары, это ...

Тестовое задание 19 (дополните определение):

Блюдо, которое приготовлено на основе новой, эксклюзивной рецептуры и технологии или нового вида сырья, это ...

Тестовое задание 20 (дополните определение):

... - обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Осуществляет контроль за сохранностью

материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

#### Критерии оценки результатов тестирования

5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

#### 5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам. Контролируемая компетенция ПК-4

##### Рейтинговая точка №1

Что понимается под ресторанным сервисом?

Какие типы ресторанов вы знаете?

Расскажите о классификации предприятий общественного питания.

В чем суть концепции ресторанного сервиса?

Какие типы меню вам известны?

Как составляется меню ресторана?

Как организуется музыкальное обслуживание посетителей в ресторане?

Какие музыкальные мелодии предпочтительнее для людей разного возраста и разного социального статуса?

Дайте определение психологии как науки.

Перечислите процессы и психические состояния человека.

Каковы проявления психических свойств человека?

Что понимается под психологической культурой обслуживания? Дайте определение психологии обслуживания.

Какова роль психологии обслуживания в повышении культуры обслуживания гостей?

Что такое личность? Какова психологическая структура личности?

Назовите основные виды потребностей человека?

Что понимается под интересом личности?

Что такое темперамент? Назовите четыре типа темперамента и кратко охарактеризуйте каждый из них.

Как ведут себя в ресторане посетители с разными типами темперамента?

Как проявляется темперамент официанта при обслуживании посетителей?

Какими темпераментами обладают посетители, проявляющие в поведении следующие особенности:

а) ровен в поведении, терпелив, малоактивен;

б) жизнерадостен, быстро входит в контакт;

в) вспыльчив, настроение неустойчиво, прямолинеен;

г) стеснителен, нерешителен, медленно осваивается в новой обстановке?

Что такое характер? Какие черты характера вы знаете? Как человек формирует свой характер?

Чем характер отличается от темперамента?

Какие способности необходимы работнику ресторана?



Что называется деятельностью? Дайте психологическую характеристику деятельности официанта.  
Что такое навык? Каковы условия его быстрой выработки?  
Почему работник ресторана, не овладев новым видом деятельности, совершает много лишних движений, а освоив, выполняет только нужные?  
Что называется умением? Чем оно отличается от навыка?  
Что такое привычка? Как избавиться от дурных привычек?  
Что такое индивидуальный подход к посетителю? В чем его значение?  
Каковы основные этапы совершения заказа и чем каждый из них характеризуется

## Рейтинговая точка №2

Какие помещения входят в состав ресторана?  
Какие требования предъявляются к освещению и мебели залов обслуживания?  
Какие требования предъявляются к подсобным помещениям ресторана?  
Расскажите про организацию технологического процесса в ресторане.  
В чем суть цеховой структуры ресторана?  
Каковы функции шеф-повара в ресторане?  
Каковы основные правила сервировки стола посудой и приборами?  
Как должен встречать гостей ресторана метрдотель?  
Каковы последовательность подачи напитков и блюд?  
Как производится расчет гостей в ресторане?  
Какие виды специального обслуживания вы знаете?  
Расскажите про типы ресторанного обслуживания.  
В чем особенности обслуживания праздничных мероприятий?  
Каковы особенности питания жителей зарубежных стран? Расскажите про особенности ресторанов с национальной кухней.  
Что такое этическая культура работников ресторана?  
Дайте определения морали и этики. Какова связь между ними?  
Что такое профессиональная этика? Каковы ее задачи?  
Как проявляются в деятельности официанта чувства профессионального долга, совести, чести, достоинства?  
Каковы основные положения профессионального кодекса работника ресторана?  
Проиллюстрируйте применение этих положений на примере работы местных ресторанов.  
Что понимается под профессиональным поведением официанта? Каковы составляющие этого поведения?  
Что понимается под общением?  
Что понимается под стилем общения официанта с гостем?  
С чего начинается культура общения в ресторанах? В чем проявляется культура общения официанта с гостями?  
Какие требования предъявляются к речи работников ресторана?  
Что такое конфликт? Каковы его основные источники в ресторане? Какие бывают виды конфликтов и их исходы?  
Какие способы разрешения конфликтов с посетителями вы знаете? Проиллюстрируйте ответ своими наблюдениями.  
Что такое трудовой коллектив ресторана? Каковы его признаки?  
Что такое морально-психологический климат коллектива ресторана? Как он влияет на настроение работников ресторана и культуру обслуживания посетителей?  
В чем суть корпоративной этики ресторана?

### Рейтинговая точка №3

Что понимается под эстетической культурой обслуживания?

Дайте определение технической эстетики. Какие мероприятия нужно провести в ресторанах для внедрения в них достижений технической эстетики?

Что такое дизайн? Перечислите задачи дизайнера в ресторане.

Каким эстетическим требованиям должен отвечать фасад здания и интерьер современного ресторана?

Назовите факторы, влияющие на эстетическую привлекательность фасада и помещений здания ресторана.

В чем проявляется эстетика блюд (изделий кондитерского цеха) ресторана?

Влияют ли эстетические свойства блюд (изделий кондитерского цеха) на посещаемость ресторана?

Каковы эстетические показатели качества блюд (изделий кондитерского цеха) ресторана?

В чем проявляется в рекламе эстетика оформления меню ресторана?

Как проявляется эстетический вкус официанта в его облике? Почему считается, что внешний вид официанта — визитная карточка ресторана?

Что такое этикет? Расскажите о правилах этикета. В чем проявляется этикет официанта?

Что понимается под организационной культурой ресторанного сервиса?

В чем суть проведения маркетинговых исследований услуг ресторана?

Каковы функции маркетинга?

Расскажите о внешних и внутренних факторах ресторана, составляющих его маркетинговую среду?

Что вы понимаете под новыми видами блюд?

Расскажите об организации производства новых блюд в ресторане.

Расскажите про мерчандайзинг в ресторане.

Что такое кейтеринг?

Что понимается под рекламой в ресторанном бизнесе?

Расскажите про рекламные мероприятия в ресторане.

Как с помощью рекламной кампании можно формировать благоприятный имидж ресторана?

В чем суть кадровой политики ресторана?

Расскажите об основных положениях менеджмента ресторана.

С помощью каких мероприятий осуществляется подготовка и переподготовка работников ресторана?

В чем суть формирования высокоэффективного коллектива ресторана?

Расскажите о требованиях к поведению обслуживающего персонала ресторана.

В чем суть требований к поведению руководителя ресторана?

Критерии формирования оценок по контрольным точкам (контрольные работы; коллоквиум)

5 баллов - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала; имеет конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.

4 балла – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по вопросам контрольной работы, допуская незначительные неточности при изложении материала; имеет конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

3 балла – ставится за работу, если бакалавр 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 изложением части контрольных вопросов, дает неполный ответ; отсутствуют конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

менее 3-х баллов – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы; отсутствуют конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.

### 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 «Ресторанный сервис» в виде проведения экзамена.

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

## ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН. Контролируемая компетенция ПК-4

1. История развития гостиничного и ресторанного сервиса
2. Современное состояние и тенденции развития ресторанного сервиса
3. Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ
4. Классификация предприятий общественного питания Дж. Уокера
5. Правовые основы функционирования индустрии питания в Российской Федерации
6. Особенности существования индустрии питания в условиях пандемии
7. Классификация видов сервиса
8. Современный подход к созданию концепции ресторана
9. Форматы предприятия общественного питания
10. Особенности работы фронт-хауса
11. Особенности работы бэк-хауса
12. Информационные технологии в ресторанном сервисе
13. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий питания
14. Понятие «контактной зоны»
15. Психологические типы гостей
16. Психологические аспекты работы в контактной зоне
17. Психологические стадии процесса обслуживания
18. Понятие стандартизации обслуживания
19. Стандарты внешнего вида зала, мебели, посуды, столового белья
20. Сервировка стола
21. Правила обслуживания гостя
22. Виды меню
23. Технологические особенности составления меню
24. Инжиниринг меню
25. Банкетный сервис
26. Особенности сервировки блюд
27. Виды барных карт
28. Классификация напитков
29. Особенности сервировки напитков
30. Система управления барами и торговлей напитками

31. Понятие бережливого производства
32. Принципы бережливого производства
33. Организация бережливого предприятия в России
34. Шведский стол
35. Организация кейтерингового обслуживания
36. Дополнительные формы ресторанного сервиса
37. Менеджмент и лидерство в ресторанном сервисе
38. Функции менеджмента
39. Корпоративная этика и философия
40. Эффективный менеджмент ресторана
41. Комплексное управление качеством в ресторанном сервисе
42. Аналитическая система маркетинга ресторанного сервиса
43. Позиционирование и маркетинг-микс
44. Социальный маркетинг
45. Система эффективных продаж в ресторанном сервисе
46. Основные понятия и определения системы управления человеческими ресурсами
47. Особенности HR-менеджмента в ресторанном сервисе
48. Особенности функционирования систем доставки
49. Сервис доставки как перспективное направление развития индустрии питания
50. Основные тенденции развития рынка доставки еды

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации в виде экзамена

**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 твердые знания 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.

## 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 «Ресторанный сервис» в седьмом семестре является экзамен.

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 экзамене 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 экзамене 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 экзамене 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 экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции ПК - 2.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Тип задач профессиональной деятельности	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
---	---	--	---

Технологическая деятельность	ПК-4 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности <b>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</b>	Знать: - основные положения и нормы корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
			Уметь: - формировать корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
			Владеть: - основами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

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 проведению

1. Особенности функционирования систем доставки
2. Сервис доставки как перспективное направление развития индустрии питания
3. Основные тенденции развития рынка доставки еды

исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ПК - 4.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Рутлова. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — ISBN 978-5-4383-0038-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
2. Роберт, Кристи Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст :



электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

## 7.2. Дополнительная литература

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
2. Маркетинг в ресторанном бизнесе. Часть 1 : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61266.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
4. Нуруллина, Г. Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, В. И. Богданова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 89 с. — ISBN 978-5-7882-1972-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79512.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
5. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html> - Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

## 7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Ресторанный сервис» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 – Туризм, программа бакалавриата «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 «Ресторанный сервис»

Цель курса «Ресторанный сервис» - заключается в формировании представлений, понятий, знаний о фундаментальных законах классической и современной социологии и навыков применения в профессиональной деятельности методов социологических исследований.

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 теории и практики страхования. 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 магистрантами 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 студенту 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 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 по подготовке курсовой работы

Курсовая работа должна состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 25 – 30 печатных страниц, продолжительностью не более 5– 7 минут. Презентация состоит из 10-12 слайдов. При выборе темы курсовой работы обучающийся составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. План желательно согласовать с преподавателем на индивидуальной консультации. Во введении обосновывается выбор данной темы с точки зрения её актуальности, излагаются цель и задачи работы, библиографическое описание вопросов темы. В основной части раскрываются вопросы, которые, по мнению автора, целесообразно осветить в работе. Написание курсовой работы предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В заключении автор делает выводы по теме. В конце работы приводится список использованных источников. Рекомендуемая логика построения курсовой работы: вначале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого, второго, третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать 42 результаты с помощью таких способов, как диаграмма «средства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая курсовую работу, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика курсовых работ не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

#### Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.
2. Обеспечение качества ресторанных услуг.
3. Обеспечение качества обслуживания на предприятиях общественного питания.
4. Анализ качества обслуживания в ресторане
5. Анализ качества обслуживания на предприятиях общественного питания.
6. Национальные и международные ресторанные ассоциации и объединения. Их роль в развитии гостиничных предприятий.



7. Нормативная документация, регулирующая деятельность предприятий питания и ее роль в развитии ресторанного бизнеса.
8. Системы взаимоотношений гостиничных предприятий с туристскими предприятиями.
9. Системы взаимоотношений предприятий питания с туристскими предприятиями.
10. Формирование корпоративной культуры на предприятии общественного питания.
11. Анализ предприятий общественного питания.
12. Обеспеченность кадрами предприятий общественного питания. Кадровый состав (возраст, образование, стаж; работы по специальности)
13. Перспективы развития кадрового потенциала для предприятий общественного питания.
14. Модели организации ресторанного бизнеса.
15. Современные тенденции развития гостиничного и ресторанного бизнеса.
16. Современные технологии управления ресторанными предприятиями.
17. Предприятия питания быстрого обслуживания. Опыт, состояние, перспективы.
18. Подготовка кадров для гостеприимства в России и на западе. Ведущие школы.
19. Кейтеринг. Опыт, состояние, перспективы.
20. Дополнительные услуги в ресторане. Их роль в повышении привлекательности ресторана. Повышение экономической эффективности за счет внедрения дополнительных услуг.
21. Концепция предприятия питания и ее роль в формировании конкурентоспособности на рынке.
22. Обслуживание туристов в ресторане.
23. Основные методы подачи блюд в ресторане.
24. Особенности управления человеческими ресурсами в ресторанном бизнесе.
25. Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности ресторана.
26. Банкет как основная услуга ресторана.

Подготовка компьютерной презентации проекта с помощью пакета Microsoft PowerPoint .

Одной из важнейших составляющих успешной защиты разработанного проекта является подготовка грамотной и эффективной компьютерной презентации, которая дает возможность за короткое время доклада в максимально выгодном свете и в полном объеме представить выполненную работу. Основными принципами при составлении презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов). Поэтому желательно сопровождать выступление презентацией с использованием не более 10-12 слайдов. Необходимо начать презентацию с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится название работы. В некоторых источниках предлагается разместить название работы, номер слайда и их количество в презентации на каждом слайде. Основное требование к презентации – каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 20. 43 Для обеспечения качества и экономии времени следует использовать шаблоны для подготовки профессиональной компьютерной презентации (дизайн шаблонов: «Формат – Применить оформление»). Не следует увлекаться яркими шаблонами, информация на слайде должна быть контрастна фону, а фон не должен затенять содержимое слайда, если яркость проецирующего оборудования будет не достаточной. Можно подобрать два-три различных фоновых оформления для того, чтобы иметь возможность варьировать фон при настройке презентации в аудитории при определенном

качестве проекции, освещенности и др. Категорически не рекомендуется злоупотреблять эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем – текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Следует также настроить временной режим презентации, используя меню «Показ слайдов – Режим настройки времени». Для управления компьютерной презентацией можно использовать интерактивные кнопки (вперед-назад) или клавиатуру PgUp-PgDn. Особенно это может пригодиться при ответах на вопросы, когда необходимо вернуться к определенному слайду. Студент должен вести активную самостоятельную познавательную работу. Целесообразно строить ее в форме наблюдения, эксперимента и конспектирования. Важно научиться включать вновь получаемую информацию в систему уже имеющихся знаний.

#### Методические рекомендации для подготовки к зачету

Зачет во втором 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 зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать до 25 баллов.

В период подготовки к зачету 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 зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

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

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается итогом:

«зачтено» - обучающийся свободно, либо относительно полно ориентируется в материале, отвечает без затруднений и способен к выполнению заданий разного уровня сложности. Некоторые неточности в ответах допускаются, основное условие – выполнение не менее 60 % поставленных задач.

«не зачтено» - обучающийся допускает значительные ошибки и имеет лишь начальную степень ориентации в материале, правильно выполнено менее 2\3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 55 % задач.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания

оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Ресторанный сервис» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:  
лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG 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.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

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, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.