

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«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 – 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» / сост. Е.А. Анищенко - Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2024. – 37 с.

Рабочая программа предназначена для студентов очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, профиль «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 (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
2	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	4
3	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4	СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
4.1.	Содержание дисциплины	5
4.2.	Структура дисциплины (модуля)	7
4.3.	Лекционные занятия	7
4.4.	Практические занятия	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	9
5.1.	Оценочные материалы для текущего контроля	9
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля	15
5.3.	Оценочные материалы для промежуточной аттестации	20
6	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	24
7	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	25
8	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	27
9	ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.	27

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 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» (7 семестр).

1.1. Основная цель - обучения освоение профессиональных компетенций, связанных с ознакомлением студентов с основными знаниями и навыками основ деятельности предприятий питания, 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 бизнеса;
- 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		
код	Наименование	Уровень	Наименование	код	уровень

		квалификации			(подуровень) квалификации
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/01. 6 6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/03. 6	6

Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н. Зарегистрирован Минюстом, регистрационный номер 02.06.2015 N 37510

В результате изучения дисциплины «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения: ПКС-1.1, ПКС-1.4, ПКС-2.2, ПКС-2.3.

Тип компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной 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	Знать:
			<p>- теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;</p> <p>Уметь:</p> <p>- выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих</p>

			запросам потребителей;
			Владеть: - приемами эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы;
			Знать: – общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования;
			Уметь: – формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели;
			Владеть: – навыками самоуправления и рефлексии, постановки целей и задач, развития творческого мышления.
	ПКС-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКС-2.2 - Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Знать: - способы подготовки и обобщения аналитических материалов; Уметь: - демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональным и приоритетами, обновления и поиска новой

			информации с учетом ранее полученной информации;
			Владеть: - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристкой деятельности.
			Знать: - способы подготовки и обобщения аналитических материалов;
			Уметь: - демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональным и приоритетами, обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации;
		ПКС-2.3 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Владеть: - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристкой деятельности.

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
-----------	----------------------	--------------------	-------------------------

1	Сущность и анализ сферы общественного питания	Ресторанный бизнес. Сущность и основные понятия. Перспективы развития сферы общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)
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"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)
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"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)

4.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости в часах

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	7 семестр	Всего
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	108 (3 з.е.)	108 (3 з.е.)
Контактная работа (в часах):	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Самостоятельная работа (в часах):	17	17
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	39	39
Реферат (Р)	10	10
Самостоятельное изучение разделов	7	7
Подготовка и сдача экзамена	27	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен	

4.3 Лекционные занятия

Таблица 3

№ п/п	Тема
1.	Исторические аспекты развития ресторанного сервиса в России и мире
2.	Современные концепции и форматы реализации ресторанного сервиса
3.	Планирование, прогнозирование и налогообложение в ресторанном бизнесе
4.	Системы классификации и особенности государственного регулирования предприятий общественного питания
5.	Особенности организации сетевого бизнеса в сфере общественного питания. Франчайзинг.
6.	Организация управления кухней
7.	Автоматизированные системы управления деятельностью ресторана
8.	Система эффективного менеджмента ресторанного сервиса
9.	Маркетинг в ресторанном сервисе
10.	Ресторанный сервис: понятия и содержание
11.	Меню: виды и особенности составления
12.	Особенности составления барной карты
13.	Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане
14.	Принципы реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе
15.	Особенности организации питания и ресторанного обслуживания туристов

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*.

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 «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». Контролируемые компетенции ПКС-1.1, ПКС-1.4, ПКС-2.2, ПКС-2.3.

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. 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 5. Особенности составления меню и барной карты

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

Тема 6. Организация управления кухней

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

Тема 7. Принципы реализации услуг с внешним управлением в ресторанном сервисе

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

Тема 8. 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 9. 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

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

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.

5.2. 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 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. Контролируемые компетенции ПКС-1.1, ПКС-1.4, ПКС-2.2, ПКС-2.3.

Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС - <http://open.kbsu.ru/moodle/enrol/index.php?id=2985>

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'hote) — 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'hote)

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.

Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам. Контролируемые компетенции ПКС-1.1, ПКС-1.4, ПКС-2.2, ПКС-2.3.

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?

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 экзамена.

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

ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН. Контролируемые компетенции ПКС-1.1, ПКС-1.4, ПКС-2.2, ПКС-2.3.

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. Виды меню
19. Технологические особенности составления меню
20. Инжиниринг меню
21. Банкетный сервис
22. Особенности сервировки блюд
23. Виды барных карт

24. Классификация напитков
25. Особенности сервировки напитков
26. Система управления барами и торговлей напитками
27. Понятие бережливого производства
28. Принципы бережливого производства
29. Организация бережливого предприятия в России
30. Шведский стол
31. Организация кейтерингового обслуживания
32. Дополнительные формы ресторанного сервиса
33. Менеджмент и лидерство в ресторанном сервисе
34. Функции менеджмента
35. Корпоративная этика и философия
36. Эффективный менеджмент ресторана
37. Комплексное управление качеством в ресторанном сервисе
38. Аналитическая система маркетинга ресторанного сервиса
39. Позиционирование и маркетинг-микс
40. Социальный маркетинг
41. Система эффективных продаж в ресторанном сервисе

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 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 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 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.

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

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, заканчивающейся экзаменом, 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 100 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 в виде экзамена (не более 30 баллов). Если студент набрал в течение семестра от 61 до 70 баллов и успешно сдал промежуточную аттестацию, в экзаменационной ведомости баллы за экзамен не проставляются, а полученная сумма за три контрольные точки дублируется в графе «Общая сумма баллов». В графе «Отметка о экзамене» проставляется – «оценка». Если в течение семестра студент набирает 36 баллов и более, в случае успешной сдачи промежуточной аттестации, в экзаменационной ведомости в графе «Сумма баллов на экзамене» ему проставляется недостающая сумма баллов.

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины 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 компетенций.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Тип компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего его формирование компетенций
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	Знать: - теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).
			Уметь: - выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей;	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);
			Владеть: - приемами эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел

				5.2.1);
		ПКС-1.4 – Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций индустрии туризма и их структурных подразделений	Знать: – общую структуру концепции реализуемого проекта, понимать ее составляющие и принципы их формулирования;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);
			Уметь: – формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);
			Владеть: – навыками самоуправления и рефлексии, постановки целей и задач, развития творческого мышления.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);
	ПКС-2 - Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной	ПКС-2.2 - Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной	Знать: - способы подготовки и обобщения аналитических материалов;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);
			Уметь: -	типовые оценочные

	профессиональной сфере	сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональными приоритетами, обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации;	материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);
			Владеть: - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристской деятельности.	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);
		ПКС-2.3 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать: - способы подготовки и обобщения аналитических материалов;	типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);
			Уметь: - демонстрировать способность целенаправленного выбора информации в соответствии с личными профессиональными	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);

			приоритетами , обновления и поиска новой информации с учетом ранее полученной информации;	
			Владеть: - способами осмысления и критического анализа научной информации в области туристской деятельности.	типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (<i>раздел 5.2.1</i>);

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. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — 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>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Маюрникова, Л. А. 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>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнголец ; 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>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
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>— Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Семглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В. А. Семглазов. — 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>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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://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 Михаила Грачева: <http://grachev62.narod.ru/catalog.htm>
8. Библиотека России <http://www.cnb.dvo.ru/links.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 43.03.03 – Гостиничное дело, профиль обучения «Санаторно-курортная деятельность»

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 экзамену 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 экзамену

Экзамен в 7 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 экзамену 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 отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) экзамена 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 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 практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене 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 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 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 экзамене 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 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.

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).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Технология и организация обслуживания туриста на предприятии питания» по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, профиль «Санаторно-курортная деятельность» 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 «___» _____ 2024г.

Директор института _____