



**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ  
НАРОДОВ КAVKAZA**

1996

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA**

частное образовательное учреждение  
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru

Утверждаю  
проректор по учебно-методической  
работе

  
Е.В. Давыдова  
«28» июня 2021г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.19 РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС**

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана

доцент кафедры социально-культурного сервиса  
и туризма

 Е.Н. Балашова

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

 Е.Н. Балашова

Рекомендована

на заседании кафедры социально-культурного  
сервиса и туризма

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Е.Н. Балашова

Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии ИДНК

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Председатель УМК

 ФИО

Ставрополь, 2021

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель учебной дисциплины:** является формирование представлений о сфере общественного питания, об особенностях организации и функционирования данной отрасли СКС.

### 1.2. Задачи:

- Дать представление о сущности услуги питания в туристской отрасли, о ее качестве.
- Охарактеризовать предприятие питания, особенности открытия предприятия и обслуживания посетителей.
- Изучить основные и дополнительные услуги, предлагаемые на предприятии питания.
- Ознакомиться с характеристикой ликероводочных изделий, вина и прохладительных напитков, кулинарной характеристикой закусок и блюд.
- Рассмотреть специфику барного обслуживания.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

| Результаты освоения ОПОП (компетенции)  | Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:  | Знать, Уметь, Владеть |
|---|--|-----------------------|
| <b>УК-3</b><br>способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <b>Знать:</b> особенности коллектива как сплоченной группы, особенности управленческих процессов, стратегии разрешения конфликтов; рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала; организацию труда персонала предприятий питания; управление качеством обслуживания и предоставления услуг; | <b>З-1</b>            |
|   | <b>Уметь:</b> работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  | <b>У-1</b>            |
|   | <b>Владеть:</b> навыками реализации мер по оптимизации процесса взаимодействия в коллективе на основе принципов толерантности;   | <b>В-1</b>            |
| <b>УК-6</b><br>способность к самоорганизации и самообразованию  | <b>Знать:</b> основы планирования и проектирования программы саморазвития и профессионального становления  | <b>З-2</b>            |
|   | <b>Уметь:</b> анализировать приоритетные направления   | <b>У-2</b>            |

| Результаты освоения ОПОП (компетенции)  | Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:   | Знать, Уметь, Владеть |
|---|---|-----------------------|
|   | развития сферы социально-культурного сервиса, соотносить приоритеты с личными целями;   |                       |
|   | <b>Владеть:</b> навыками построения и планирования процесса саморазвития и самообразования;   | <b>В-2</b>            |
| <b>ПК-1</b><br>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя      | <b>ЗНАТЬ:</b> современное состояние и основные направления организации питания населения; материально-техническая база предприятия питания; организацию снабжения предприятия питания; организация производства и реализации продукции на предприятии питания   | <b>З-3</b>            |
|   | <b>УМЕТЬ:</b> работать с клиентами в сфере гостеприимства и ресторанного сервиса;   | <b>У-3</b>            |
|   | <b>ВЛАДЕТЬ:</b> техникой обслуживания клиентов в сфере гостеприимства и ресторанного сервиса;   | <b>В-3</b>            |
| <b>ПК-2</b><br>готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | <b>Знать:</b> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг в сфере ресторанного сервиса, соответствующих требованиям потребителей; понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса;   | <b>З-4</b>            |
|   | <b>Уметь:</b> анализировать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг в сфере ресторанного сервиса, соответствующих требованиям потребителей   | <b>У-4</b>            |
|   | <b>Владеть:</b> навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей  | <b>В-4</b>            |
| <b>ПК-6</b><br>готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса         | <b>Знать:</b> современные сервисные технологии обслуживанию клиентов в сфере ресторанного сервиса, организации банкетов и встречи иностранных гостей, соответствующих требованиям потребителей; современное состояние и основные направления организации питания населения; организация социально-ориентированного питания. | <b>З-5</b>            |

| Результаты освоения ОПОП (компетенции) | Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:   | Знать, Уметь, Владеть |
|--|---|-----------------------|
|  | организацию коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг; информационное обеспечение процесса обслуживания  | <b>З-6</b>            |
|  | <b>Уметь:</b><br>анализировать сервисные технологии обслуживанию клиентов в сфере ресторанного сервиса, организации банкетов и встречи иностранных гостей, соответствующих требованиям потребителей | <b>У-5</b>            |
|  | <b>Владеть:</b><br>навыками применения современных сервисных технологий организации банкетов и встречи иностранных гостей, соответствующих требованиям потребителей                                 | <b>В-5</b>            |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.19 «Ресторанный сервис» относится к вариативной части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц (**216** академ. часов)

| Наименования видов учебной деятельности  | Всего часов          |                        |
|--|----------------------|------------------------|
|  | Очная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Период изучения  | 3 курс,<br>6 семестр | 4 курс,<br>7 семестр   |
| <b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе: | <b>36</b>            | <b>8</b>               |
| Лекции   | 18                   | 4                      |
| Практические занятия   | 18                   | 4                      |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе курсовая работа</b>   | <b>36</b>            | <b>96</b>              |
| Вид промежуточной аттестации – зачет   | -                    | 4                      |
| <b>Общая трудоемкость за семестр</b>   | <b>72</b>            | <b>108</b>             |

|  |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|
| Период изучения  | 4 курс,<br>7 семестр | 4 курс,<br>8 семестр |
| <b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе: | <b>36</b>            | <b>8</b>             |
| Лекции   | 18                   | 4                    |
| Практические занятия   | 18                   | 4                    |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе курсовая работа</b>   | <b>72</b>            | <b>91</b>            |
| курсовая работа  | 10                   | 10                   |
| Вид промежуточной аттестации – экзамен   | <b>36</b>            | <b>9</b>             |
| <b>Всего за семестр</b>  | <b>144</b>           | <b>108</b>           |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | <b>216</b>           | <b>216</b>           |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### 5.1. Структура учебной дисциплины

#### 5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения

| №                       | Наименование тем дисциплины   | Лекции | Практические занятия | СР | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------------------------|---|--------|----------------------|----|--|
| <b>3 курс 6 семестр</b> |   |        |                      |    |  |
| 1.                      | Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса, взаимосвязь с другими дисциплинами. | 2      | 2                    | 5  | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 2.                      | Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса                             | 2      | 2                    | 5  | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 3.                      | Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения.         | 2      | 2                    | 5  | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 4.                      | Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания                                    | 2      | 2                    | 5  | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 5.                      | Тема 5. Организация снабжения предприятия питания   | 2      | 2                    | 5  | устный опрос, письменные задания (контрольные                                  |

|                         |   |           |           |           |  |
|-------------------------|---|-----------|-----------|-----------|--|
|                         |   |           |           |           | работы, рефераты), тестирование.   |
| 6.                      | Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии питания                    | 4         | 4         | 5         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 7.                      | Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала               | 4         | 4         | 6         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| <b>Итого за семестр</b> |   | <b>18</b> | <b>18</b> | <b>36</b> |  |
| <b>4 курс 7 семестр</b> |   |           |           |           |  |
| 8.                      | Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг            | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 9.                      | Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания                         | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 10.                     | Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания   | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 11.                     | Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания                    | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 12.                     | Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.   | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 13.                     | Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 14.                     | Тема 14. Организация социально-ориентированного питания   | 2         | 2         | 8         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 15.                     | Тема 15. Организация труда  | 4         | 4         | 6         | устный опрос,  |

|     |                               |           |           |            |  |
|-----|-------------------------------|-----------|-----------|------------|--|
|     | персонала предприятий питания |           |           |            | письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 16. | Выполнение курсовой работы    |           |           | 10         |  |
| 17. | <b>Итого за семестр</b>       | <b>18</b> | <b>18</b> | <b>72</b>  |  |
|     | <b>ВСЕГО по дисциплине</b>    | <b>36</b> | <b>36</b> | <b>108</b> |  |

### 5.1.2. Структура учебной дисциплины заочная форма обучения

| №                       | Наименование тем дисциплины   | Лекции | Практические занятия | СР | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------------------------|---|--------|----------------------|----|--|
| <b>3 курс 6 семестр</b> |   |        |                      |    |  |
| 18.                     | Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса, взаимосвязь с другими дисциплинами. |        |                      | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 19.                     | Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса                             |        |                      | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 20.                     | Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения.         | 2      |                      | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 21.                     | Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания                                    | 2      |                      | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 22.                     | Тема 5. Организация снабжения предприятия питания   |        | 2                    | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 23.                     | Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии питания              |        | 2                    | 14 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 24.                     | Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала         |        |                      | 12 | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты),               |

|                         |   |          |          |            |  |
|-------------------------|---|----------|----------|------------|--|
|                         |   |          |          |            | тестирование.  |
|                         | <b>Итого за семестр</b>   | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>96</b>  |  |
| <b>4 курс 7 семестр</b> |   |          |          |            |  |
| 25.                     | Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг            | 2        |          | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 26.                     | Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания                         | 2        |          | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 27.                     | Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания   |          |          | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 28.                     | Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания                    |          |          | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 29.                     | Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.   |          | 2        | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 30.                     | Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей |          | 2        | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 31.                     | Тема 14. Организация социально-ориентированного питания   |          |          | 10         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 32.                     | Тема 15. Организация труда персонала предприятий питания  |          |          | 11         | устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование. |
| 33.                     | Выполнение курсовой работы  |          |          | 10         |  |
| 34.                     | <b>Итого за семестр</b>   | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>91</b>  |  |
|                         | <b>ВСЕГО по дисциплине</b>  | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>187</b> |  |

## 5.2. Содержание лекционных и практических занятий

| № | Наименование | Содержание тем дисциплины | Знать, |
|---|--------------|---------------------------|--------|
|---|--------------|---------------------------|--------|



|    | <b>тем дисциплины</b>   |  | <b>Уметь, Владеть</b> |
|----|---|--|-----------------------|
| 1. | Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса, взаимосвязь с другими дисциплинами. | Сфера услуг как быстрорастущая и перспективная отрасль экономики. Роль специалиста по сервису. Цели, задачи, значение курса в подготовке специалистов высшего профессионального образования. Структура дисциплины. Предмет – производственная и обслуживающая деятельность персонала. Методы изучения дисциплины: традиционный, системный, ситуационный. Объект и субъект дисциплины. Средства производства и обслуживания. Организация производства и обслуживания.<br>Межпредметные связи с другими дисциплинами. Организационные формы проведения занятий: лекции, семинарские занятия, практические занятия, деловые игры, экскурсии.  | 3-4, У-4, В-4         |
| 2. | Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса                             | Понятие индустрии гостеприимства как индустрии ощущений и сервиса за вознаграждение. Характеристика ресторанного бизнеса как интегрированной сферы предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в сервисных услугах. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов предприятий питания (кабак, харчевня, чайная, трактир).<br>Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса. Наличие концепции ресторана. Ресторанный бизнес и профессионализм. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Планирование и размещение сети предприятий питания. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса. | 3-4, У-4, В-4         |
| 3. | Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения.         | Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Особенности рынка услуг. Социально-экономическое значение предприятий, оказывающих услуги питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в Российской Федерации.<br>Основные черты предприятия. Классификация предприятий общественного питания, классификационные признаки (обслуживаемый контингент, выполняемые функции, уровень обслуживания и комфорта, ассортимент выпускаемой продукции, мощность, методы   | 3-3, У-3, В-3         |

|    |   |   |               |
|----|---|---|---------------|
|    |   | <p>обслуживания). Особенности производственной деятельности предприятий общественного питания.</p> <p>Особенности создания ресторанных цепей и независимых ресторанов. Организация питания различных контингентов питающихся (школьников, студентов, работающих на промышленных предприятиях, в офисах). Организация рационального питания. Концепция развития внутренней торговли товарами народного потребления (приоритетное развитие общедоступной сети). Планирование и рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на размещение предприятий.</p>   |               |
| 4. | Тема 4.<br>Материально-техническая база предприятия питания | <p>Характеристика и состав помещений. Столовая посуда, приборы, белье. Назначение и основные направления развития материально-технической базы предприятия.</p> <p>Производственно-торговая структура предприятия. Характеристика и состав помещений (складские, производственные, административно-бытовые, технические).</p> <p>Современные направления в техническом оснащении производственных помещений. Оснащение предприятий оборудованием в зависимости от типа и мощности. Ориентация на универсальное оборудование. Нормы оснащения доготовочных предприятий торгово-технологическим оборудованием.</p> <p>Оборудование торговых помещений (обеденные и банкетные столы, серванты, барные стойки, оборудование для «шведского» стола,). Столовая посуда, приборы. Белье (виды и характеристика).</p> <p>Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.</p> | 3-3, У-3, В-3 |
| 5. | Тема 5.<br>Организация снабжения предприятия питания        | <p>Роль и задачи организации снабжения. Источники и виды снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров. Централизованное и децентрализованное снабжение. Способы доставки продовольствия и материально-технических средств. Складская и транзитная форма снабжения. Логистический подход к организации снабжения.</p> <p>Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений. Организация складских операций:</p>   | 3-3, У-3, В-3 |

|    |  |  |               |
|----|--|--|---------------|
|    |  | приемка, хранение, отпуск сырья, полуфабрикатов, МТС. Документальное оформление. Классификация и виды тары. Современное оборудование. Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Организация экспедиционно-диспетчерских служб.   |               |
| 6. | Тема 6.<br>Организация производства и реализации продукции на предприятии питания        | Сущность и содержание организации производства. Принципы, методы (поточный, партионный, единичный) и формы организации производства (концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование). Характеристика производственного процесса. Виды, типы и структура производства. Характеристика и целесообразность цеховой и бесцеховой структур производства. Требования к производственным помещениям. Оперативное планирование производства. Организация производства полуфабрикатов, готовой продукции, мучных кондитерских изделий. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач при различных методах обслуживания. Контроль качества выпускаемой продукции.  | З-3, У-3, В-3 |
| 7. | Тема 7.<br>Рациональная организация труда производственно го и обслуживающег о персонала | Понятие и задачи рациональной (научной) организации труда (НОТ). Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда, рациональная организация рабочих мест, совершенствование приемов и методов труда, условия труда, дисциплина труда, подготовка и повышение квалификации кадров. Режим труда и отдыха на предприятии. Преимущества и недостатки различных графиков выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Сущность и роль нормирования труда. Виды норм труда: нормы времени выработки, обслуживания, управления. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). Организация работы по нормированию труда на предприятии. Составление карты организации труда. Аттестация рабочих мест. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий ресторанного сервиса. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. | З-1, У-1, В-1 |
| 8. | Тема 8.<br>Организация   | Понятие и задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Спрос  | З-6, У-5, В-5 |

|     |   |  |               |
|-----|---|--|---------------|
|     | коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг                | как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса. Стимулирование сбыта продукции и услуг. Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое).<br>Прогрессивные формы обслуживания. Шведский стол; школ-экспресс; бизнес-ланч; воскресный бранч, презентация, кафе-брейк, лепинский стол, линер, динер и другие.  |               |
| 9.  | Тема 9.<br>Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания      | Общественное питание – как отрасль сферы обслуживания. Система услуг (видимые и невидимые услуги для гостя). Услуга общественного питания. Классификация услуг общественного питания в соответствии с ГОСТ Р 50764-2009. Правила оказания услуг. Действие Федерального Закона «О защите прав потребителей». Выбор альтернативных видов продукции и услуг. Управление качеством услуг. Методы контроля качества услуг предприятий питания.  | З-1, У-1, В-1 |
| 10. | Тема 10.<br>Информационное обеспечение процесса обслуживания                      | Средства информации об услугах общественного питания: общие (реклама, маркировка товаров, технические документы); специфичные (меню, карта вин, карта коктейлей, кофейная (чайная) карта, консультации персонала).<br>Понятие и виды меню. Меню со свободным выбором блюд, меню дневного рациона, комплексное меню, диетическое меню, детское меню, меню бизнес-ланча, банкетное меню, меню тематических мероприятий. Виды меню при обслуживании иностранных гостей. Назначение и принципы составления меню. Меню как средство рекламы. Диагностика меню. Правила составления карты вин и карты коктейлей ресторана. | З-6, У-5, В-5 |
| 11. | Тема 11.<br>Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания | Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания. Методы, формы и виды обслуживания (Самообслуживание, обслуживание официантами, барменами, комбинированное обслуживание). Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания.<br>Подготовка ресторана к обслуживанию. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья. Общие правила сервировки стола. Предварительная и исполнительская сервировка. Использование  | З-5, У-5, В-5 |

|     |  |   |               |
|-----|--|---|---------------|
|     |  | <p>композиции цветов при сервировке стола. Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Рекомендации по выбору и подаче вин. Передача заказа на производство. Основные методы и правила подачи блюд. Виды сервиса при подаче блюд (французский, английский, немецкий, американский, русский). Расчет с потребителями (наличный расчет, безналичный расчет, расчет по кредитным картам, чековым книжкам, расчеты в иностранной валюте). Уборка со стола и замена использованной посуды. Правила подачи табачных изделий. Подача продукции бара. Правила этикета и нормы поведения за столом. Требования к приему гостей. Организация музыкального обслуживания</p>  |               |
| 12. | <p>Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.</p>   | <p>12. Виды приемов и банкетов. Роль менеджера в организации банкетной службы. Дипломатические приемы. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет коктейль. Банкет-чай. Комбинированный банкет. Тематические банкеты. Банкет вне предприятия. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению банкета. Требования к обслуживающему персоналу.</p>  | 3-5, У-5, В-5 |
| 13. | <p>Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей</p> | <p>13. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, фестивалей. Обслуживание в гостиницах. Услуги по организации обслуживания иностранных гостей (услуги питания в ресторанах, барах, кафе и в пути следования). Обслуживание спортсменов. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Организация обслуживания тематических мероприятий. Обслуживание по типу «шведский стол». Обслуживание пассажиров в пути следования. Организация выездного обслуживания. Виды кейтеринга (в помещении, вне предприятия, социальный, разъездной).<br/>Современные виды услуг и формы обслуживания (зал-экспресс, кофе-брейк, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный ланч, презентация, коктейль-парти).</p> | 3-5, У-5, В-5 |

|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
| 14. | Тема 14.<br>Организация социально-ориентированного питания  | Принципы рационального питания населения. Новые концепции питания (раздельное питание, вегетарианство, лечебное голодание). Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Организация обслуживания по месту работы и учебы. Обслуживание социально-незащищенных групп населения.           | З-5, У-5, В-5  |
| 15. | Тема 15.<br>Организация труда персонала предприятий питания | Особенности труда работников торгового сервиса. Режим труда и отдыха. Нормативная база. Требования к персоналу. Разработка должностной инструкции. Технологии работы с персоналом ресторана. Технология тренинга для повышения качества обслуживания. Сервисные технологии организации банкетов и приемов. | З-1, У-1, В-1  |
| 16. | Выполнение курсовой работы                                  |  | З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6, У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, В-1, В-2, В-3, В-4, В-5 |

## 6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| №  | Содержание заданий, выносимых на СР   | Кол-во часов очная форма | Кол-во часов заочная форма | Форма контроля |
|----|---|--------------------------|----------------------------|----------------|
| 1. | Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса, взаимосвязь с другими дисциплинами. | 5                        | 14                         | Собеседование  |
| 2. | Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса                             | 5                        | 14                         | Собеседование  |
| 3. | Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения.         | 5                        | 14                         | Собеседование  |
| 4. | Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания                                    | 5                        | 14                         | Собеседование  |
| 5. | Тема 5. Организация снабжения предприятия питания   | 5                        | 14                         | Собеседование  |
| 6. | Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии питания              | 5                        | 14                         | Собеседование  |

|     |   |           |            |               |
|-----|---|-----------|------------|---------------|
| 7.  | Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала               | 6         | 12         | Собеседование |
| 8.  | Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуг            | 8         | 10         | Собеседование |
| 9.  | Тема 9. Управление качеством услуг и характеристика процесса обслуживания                         | 8         | 10         | Собеседование |
| 10. | Тема 10. Информационное обеспечение процесса обслуживания   | 8         | 10         | Собеседование |
| 11. | Тема 11. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания                    | 8         | 10         | Собеседование |
| 12. | Тема 12. Организация обслуживания приемов и банкетов.   | 8         | 10         | Собеседование |
| 13. | Тема 13. Специальные виды услуг и форма обслуживания. Организация обслуживания иностранных гостей | 8         | 10         | Собеседование |
| 14. | Тема 14. Организация социально-ориентированного питания   | 8         | 10         | Собеседование |
| 15. | Тема 15. Организация труда персонала предприятий питания  | 6         | 11         | Собеседование |
| 16. | Выполнение курсовой работы  | 10        | 10         |               |
|     | <b>Всего</b>  | <b>72</b> | <b>187</b> |               |

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### **7.1. Текущий контроль знаний обучающихся**

#### **7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений и навыков в течение семестра или учебного года. Он осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля являются опросы или задания, выполняемые обучающимся к практическим занятиям (СР).

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Ресторанный сервис» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме

- реферат
- контрольная работа

### **Опросы**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежат точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные темы для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому обучающемуся отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого обучающегося 20 заданий определяются из базы тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. После проверки преподаватель доводит до обучающихся результаты исследования.

### **Контрольная работа**

Контрольная работа представляет собой самостоятельную письменную работу, целью которой является более глубокое усвоение учебного материала. Выполнение контрольной работы прививает навыки самостоятельной исследовательской работы: целенаправленное изучение специальной литературы, оперирование основными понятиями науки.

Контрольная работа может быть зачтена, не зачтена или оценена дифференциально по усмотрению преподавателя. В том случае, если работа обучающегося не зачтена, она должна быть возвращена с замечаниями преподавателя на доработку обучающемуся. Выполненная контрольная работа обучающимися заочного



отделения свидетельствует о степени подготовки их к очередной экзаменационной сессии. Ее результат влияет на оценку знаний обучающегося.

### **7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины**

#### **7.1.2.1. Примерные варианты контрольных работ для обучающихся заочной формы обучения**

1. Горячий цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
2. Холодный цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
3. Мясо-рыбный цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
4. Овощной цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
5. Складские помещения. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
6. Моечная столовой посуды. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
7. Кондитерский цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.

#### **7.1.2.2. Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости**

**1. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?**

1. VI в. до нашей эры- XIII век
2. конец XVI века – начало XX века
3. начало XX века до наших дней
4. конец XIII века до XVI века
5. 0-80-е г.г. XXв.

**2. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?**

1. основные, второстепенные и сопутствующие
2. главные, дополнительные и сопутствующие
3. нет правильных ответов
4. основные, дополнительные и приемлемые
5. основные, дополнительные и сопутствующие

**3. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где, по мере состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:**

1. сьют-отели
2. резидентские гостиницы
3. апарт-отели
4. таймшер-отели
5. ботели

**4. Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:**

1. Номера
2. Персонал
3. Информационная база
4. Природные ресурсы
5. Финансовые ресурсы

**5. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:**

1. Дизайн
2. Реклама
3. Сервис
4. Интерьер
5. Информация

**6. Размещение с трехразовым питанием называется:**

1. полупансион
2. allinclusive (все включено)
3. ВВ
4. полный пансион (FB)
5. континентальное

**7. Под интерьером ресторана понимают:**

1. сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
2. определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
3. внутреннее обустройство помещения
4. сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
5. размещение мебели в номерах отеля

**8. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:**

1. стратегического и тактического уровней управления рестораном;
2. всех функций управления рестораном
3. процесса обслуживания гостей
4. стратегического уровня управления рестораном
5. тактического уровня управления рестораном

**7.1.2.3. Примерная тематика рефератов**

***1. Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания (6 семестр)***

1. Классификация предприятий общественного питания (ГОСТ Р 50762-2007; европейская система классификации)

2. Классификация услуг предприятий общественного питания. Методы оценки качества услуг
3. Общественное питание. Государственное регулирование отрасли.
4. Общественное питание. Нормативно-техническая документация, регламентирующая производственные процессы предприятий питания
5. Общественное питание. Нормативные документы, регламентирующие продажу алкогольной продукции
6. Требования в организации деятельности летних кафе и открытых веранд предприятий общественного питания
7. Персонал предприятий общественного питания. Система адаптации, аттестации и повышения квалификации персонала
8. Разработка стандартов обслуживания на предприятиях питания. Степень детализации стандартов, внедрение стандартов
9. Производственный персонал предприятий питания. Уровни квалификации
10. Организация санитарного контроля на предприятии общественного питания
11. Ассортиментный минимум предприятия питания: разработка и назначение
12. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура производства заготовочного предприятия.
13. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура производства доготовочного предприятия.
14. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура предприятия полного цикла
15. Снабжение предприятий питания сырьем и материально-техническими средствами. Контроль издержек
16. Складское хозяйство на предприятиях питания. Правила приема, хранения и отпуска товаров. Контроль издержек
17. Сущность организации производства при цеховой и бесцеховой структуре.
18. Оперативное планирование производства. Методы расчета производственной программы.
19. Оперативное планирование производства. Расчет потребности в производственном персонале
20. Оперативное планирование производства. Расчет потребности в сырье. Контроль и учет.
21. Общие принципы организации овощного цеха
22. Общие принципы организации мясного (мясо-рыбного, птице-гольевого) цеха
23. Общие принципы организации кондитерского (мучного цеха)
24. Общие принципы организации кулинарного цеха
25. Общие принципы организации работы горячего цеха
26. Общие принципы организации работы холодного цеха
27. Контроль выпуска готовой продукции. Виды и методы контроля
28. Научная (рациональная) организация труда. Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда
29. Научная (рациональная) организация труда. Организация и обслуживание рабочих мест
30. Научная (рациональная) организация труда. Рациональные режимы труда и отдыха (виды рабочих графиков)
31. Научная (рациональная) организация труда. Виды рабочего времени. Методы изучения затрат рабочего времени
32. Трудовые ресурсы на предприятии питания. Измерение эффективности и оценки труда

33. Меню. Виды меню. Порядок блюд в меню.
34. Меню. Виды меню. Порядок блюд в меню в зависимости от типа предприятия питания. Методы диагностики меню
35. Организация доставки готовой продукции. Санитарные требования к транспорту
36. Организация работы раздаточных. Виды и характеристика раздаточных

## ***II. Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания (7 семестр)***

1. Специальные виды меню: кофейня/чайная карта, винная карта, коктейльная карта, сырная страничка
2. Организация обслуживания на предприятии питания. Обслуживающий персонал
3. Организация обслуживания на предприятии питания. Методы и формы обслуживания. Расчет потребности в персонале
4. Организация обслуживания на предприятии питания. Характеристика видов сервиса: американского, французского, русского, английского
5. Торговая группа помещений на предприятии питания: характеристика и назначение помещений. Требования к микроклимату
6. Торговая группа помещений на предприятии питания: профессиональная мебель, профессиональный текстиль
7. Вспомогательные помещения: виды, назначение и организация деятельности
8. Характеристика фарфоровой (фаянсовой, керамической) посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
9. Характеристика металлической посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
10. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
11. Характеристика столовых приборов: виды и назначение. Рекомендации по уходу
12. Профессиональная сервировка. Основные виды и последовательность сервировки стола
13. Организация обслуживания на предприятии питания. Элементы технологического процесса обслуживания: подготовка зала к работе
14. Основные элементы обслуживания гостей на предприятии питания
15. Организация обслуживания на предприятии питания: последовательность и основные правила подачи блюд и напитков
16. Порядок организации банкетов и приемов. Расчет потребности в МТБ и персонале
17. Организация банкета с полным обслуживанием официантами
18. Организация банкета с частичным обслуживанием официантами
19. Организация мероприятия формата «банкет-фуршет»
20. Организация мероприятия формата «банкет-чай»
21. Организация мероприятия формата «банкет-буфет»
22. Ускоренные формы обслуживания: формат «шведский стол»
23. Ускоренные формы обслуживания: формат «бизнес-ланч», «кофе-брейк», «русский (репинский) стол», «стол без галстуков»
24. Прогрессивные виды обслуживания: формат «воскресный бранч»
25. Прогрессивные виды обслуживания: кейтеринг. Вида кейтеринга
26. Прогрессивные виды обслуживания: транширование (рыбы, птицы, целого поросенка/барана), фламбирование
27. Организация питания и обслуживания пассажиров различных видов транспорта (водного, автомобильного)

28. Организация питания и обслуживания пассажиров воздушного транспорта
29. Организация питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта
30. Организация питания и обслуживания в гостинице. Служба room-service
31. Организация питания и обслуживания в гостинице. Требования к предоставлению услуг питания в отелях разных категорий
32. Особенности организации питания и обслуживания иностранных гостей. Рекомендации по составлению меню
33. Организация обслуживания протокольных мероприятий
34. Организация лечебно-профилактического питания для работников промышленных предприятий
35. Организация диетического (лечебного питания) в лечебно-профилактических учреждениях
36. Организация питания студентов ВУЗов и колледжей
37. Организация питания в дошкольных и школьных учреждениях: нормативная база и требования
38. Организация питания населения в местах массового отдыха, во время культурно-массовых мероприятий
39. Организация обслуживания участников конференций, семинаров, спортивных мероприятий

#### 7.1.2.4. Примерная тематика курсовых работ

1. Разработка технологии сервиса кофейни.
2. Разработка технологии сервиса ресторана русской кухни.
3. Разработка технологии сервиса французской кухни.
4. Разработка технологии сервиса кафе для детей.
5. Разработка технологии сервиса предприятия кейтеринговых услуг.
6. Разработка технологии сервиса предприятия фаст-фуд.
7. Разработка технологии сервиса ресторана бурятской кухни.
8. Разработка технологии сервиса предприятия питания для туристов.
9. Разработка технологии сервиса при гостинично-туристическом комплексе.
10. Разработка технологии сервиса ресторана китайской кухни.
11. Разработка технологии сервиса диетического питания.

#### 7.1.3. Описание критериев оценивания Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине

| Оценка за ответ | Критерии  |
|-----------------|---|
| Отлично         | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;</li> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач;</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul> |
| Хорошо          | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> </ul>   |

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul> |
| Удовлетворительно   | <p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности.</li> </ul>   |
| Неудовлетворительно | <p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>  |

**Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине**

| Оценка за ответ | Характеристика ответа   |
|-----------------|---|
| Отлично         | <p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех курсов психологической теории, понимание всех явлений и процессов в психологии, умение грамотно оперировать психологическими категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;</li> <li>• демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>• способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>• владеют понятийным аппаратом;</li> <li>• демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;</li> </ul> |
| Хорошо          | <p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный</p>   |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают твёрдое знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;</li> <li>• способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;</li> <li>• допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.</li> </ul> |
| Удовлетворительно   | <p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>  |
| Неудовлетворительно | <p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;</li> <li>• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;</li> </ul>  |

#### Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся

| Оценка за ответ | Критерии   |
|-----------------|--|
| Отлично         | <p>оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.;</p> |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.   |
| Хорошо              | оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер |
| Удовлетворительно   | выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.   |
| Неудовлетворительно | выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.   |

#### **Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов**

| <b>Коэффициент К (%)</b>     | <b>Оценка</b>         | <b>Критерии оценки</b>   |
|------------------------------|-----------------------|--|
| Свыше 80% правильных ответов | «отлично»             | Глубокое познание в освоенном материале                              |
| Свыше 70% правильных ответов | «хорошо»              | Материал освоен полностью, без существенных ошибок                   |
| Свыше 50% правильных ответов | «удовлетворительно»   | Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях |
| Менее 50% правильных ответов | «неудовлетворительно» | Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня         |

#### **Критерии оценки письменных ответов, при написании курсовых работ по дисциплине**

| <b>Оценка за ответ</b> | <b>Характеристика ответа</b>  |
|------------------------|---|
| Отлично                | В теоретической части работы проводит полный критический анализ с собственными выводами, на основе большого количества источников литературы, использует иностранные источники и Интернет ресурсы. Методологическая база исследования сформулирована в соответствии с требованиями, имеет безукоризненное формулирование основных позиций исследования. Проведенный анализ современных теорий, и формулирование собственной позиции. В эмпирической части демонстрирует уверенное владение статистическими методами, эмпирическое исследование проводит с использованием комплекса методов с системным обоснованием. При проведении эмпирической части демонстрирует творческое оригинальное проведение анализа, по |



|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | окончании исследования проводит полный количественный и качественный анализ, дает обоснованные детальные рекомендации, логично вытекающие из результатов исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ.  |
| Хорошо              | В теоретической части курсовой работы проведен анализ 10-12 источников литературы, обзор литературных источников дан с кратким анализом, не до конца отражающем всю полноту проблемы. При формулировании методологической базы исследования демонстрирует адекватную формулировку целей, задач, гипотезы исследования; приводит обоснование актуальности и предмета исследования. В работе проводится анализ современных положений рассматриваемой проблемы. В эмпирической части приводит обоснование применяемых методов, дает четкое описание процедур их реализации, демонстрирует введение в исследовательскую процедуру элементов новизны и оригинальности и стремление к обоснованной детализации выводов. После проведенного исследования дает рекомендации, учитывающие некоторые особенности предмета исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ. |
| Удовлетворительно   | В теоретической части исследования проводит простой обзор литературы, обзор состоит из нескольких источников литературы. В методологической базе имеется недостаточная постановка цели, задач, выдвижение гипотезы и определение объекта. В обосновании, теоретическом анализе проводится перечисление и анализ известных подходов, без детализации и критики. В эмпирической части демонстрирует использование 1–2-х научных методов исследования без их обоснования. При проведении исследования демонстрирует недостаточно корректное использование методик и процедур. В эмпирической части проводит количественный и качественный анализ, содержащий краткие и общие выводы. После проведенного исследования дает рекомендации общего плана. Проведенная работа имеет недостатки в оформлении.  |
| Неудовлетворительно | Материал взят из нескольких Интернет источников, излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами плана, не понимает сущности процессов и явлений; демонстрируют незнание теории и практики сферы сервиса; в эмпирической части представлены не соответствующие проблеме курсовой работы методы исследования, выводы не соответствуют проблеме исследования или отсутствуют. По оформлению работа не соответствует требованиям.  |

## 7.2. Промежуточная аттестация

### 7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине «Ресторанный сервис» завершает изучение курса и проходит в виде зачета 6 семестре и экзамена в 7 семестре. На заочной форме обучения зачет и экзамен проходят на 3,4 курсе.

Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.) преподавателю предоставляется право выставлять отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

---

---

## «ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

**дисциплина:** «Ресторанный сервис»

**экзамен по направлению 43.03.01 Сервис**

Утвержден на заседании кафедры, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

1. Планирование объема производства и реализации услуг.
2. Виды меню при обслуживании иностранных гостей.
3. Тестовое задание

Экзаменатор \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

### **Решение практических задач**

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

## **7.2.2. Перечень примерных вопросов и вариантов практических задач для промежуточной аттестации обучающихся**

### **7.2.2.1. Примерные вопросы для промежуточной аттестации**

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Перечень примерных вопросов к зачету</b>  | <b>Код формируемой<br/>компетенции</b> |
|------------------|--|--|
| 1.               | Сфера услуг ресторанного сервиса как быстрорастущая и перспективная отрасль экономики.   | З-4, У-4, В-4                          |
| 2.               | Роль специалиста по ресторанному сервису.  | З-4, У-4, В-4                          |
| 3.               | Средства производства и обслуживания.  | З-4, У-4, В-4                          |
| 4.               | Организация производства и обслуживания.   | З-4, У-4, В-4                          |
| 5.               | Понятие индустрии гостеприимства как индустрии ощущений и сервиса за вознаграждение.   | З-4, У-4, В-4                          |
| 6.               | Характеристика ресторанного бизнеса как интегрированной сферы предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в сервисных услугах. | З-4, У-4, В-4                          |
| 7.               | История и этапы развития предприятий питания в России.   | З-4, У-4, В-4                          |
| 8.               | Характеристика исторических типов предприятий питания  | З-4, У-4, В-4                          |

|     |   |               |
|-----|---|---------------|
|     | (кабак, харчевня, чайная, трактир).   |               |
| 9.  | Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса.  | 3-4, У-4, В-4 |
| 10. | Наличие концепции ресторана. Ресторанный бизнес и профессионализм.  | 3-4, У-4, В-4 |
| 11. | Ресторан как субъект инфраструктуры рынка.  | 3-4, У-4, В-4 |
| 12. | Планирование и размещение сети предприятий питания.   | 3-4, У-4, В-4 |
| 13. | Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса.   | 3-4, У-4, В-4 |
| 14. | Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Особенности рынка услуг.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 15. | Социально-экономическое значение предприятий, оказывающих услуги питания.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 16. | Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в Российской Федерации.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 17. | Основные черты предприятия.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 18. | Классификация предприятий общественного питания, классификационные признаки (обслуживаемый контингент, выполняемые функции, уровень обслуживания и комфорта, ассортимент выпускаемой продукции, мощность, методы обслуживания). | 3-3, У-3, В-3 |
| 19. | Особенности производственной деятельности предприятий общественного питания.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 20. | Особенности создания ресторанных цепей и независимых ресторанов.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 21. | Организация питания различных контингентов питающихся (школьников, студентов, работающих на промышленных предприятиях, в офисах). Организация рационального питания.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 22. | Концепция развития внутренней торговли товарами народного потребления (приоритетное развитие общедоступной сети).   | 3-3, У-3, В-3 |
| 23. | Планирование и рациональное размещение сети предприятий общественного питания.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 24. | Факторы, влияющие на размещение предприятий.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 25. | Характеристика и состав помещений. Столовая посуда, приборы, белье.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 26. | Назначение и основные направления развития материально-технической базы предприятия.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 27. | Производственно-торговая структура предприятия.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 28. | Характеристика и состав помещений (складские, производственные, административно-бытовые, технические).  | 3-3, У-3, В-3 |
| 29. | Современные направления в техническом оснащении производственных помещений.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 30. | Оснащение предприятий оборудованием в зависимости от типа и мощности. Ориентация на универсальное оборудование.   | 3-3, У-3, В-3 |

|     |   |               |
|-----|---|---------------|
| 31. | Нормы оснащения доготовочных предприятий торгово-технологическим оборудованием.   | 3-3, У-3, В-3 |
| 32. | Оборудование торговых помещений (обеденные и банкетные столы, серванты, барные стойки, оборудование для «шведского» стола,). Столовая посуда, приборы. Белье (виды и характеристика).   | 3-3, У-3, В-3 |
| 33. | Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 34. | Роль и задачи организации снабжения. Источники и виды снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 35. | Порядок заключения договоров. Централизованное и децентрализованное снабжение.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 36. | Способы доставки продовольствия и материально-технических средств. Складская и транзитная форма снабжения. Логистический подход к организации снабжения.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 37. | Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений. Организация складских операций: приемка, хранение, отпуск сырья, полуфабрикатов, МТС. Документальное оформление                                  | 3-3, У-3, В-3 |
| 38. | Классификация и виды тары. Современное товарооборудование.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 39. | Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Организация экспедиционно-диспетчерских служб.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 40. | Сущность и содержание организации производства. Принципы, методы (поточный, партионный, единичный) и формы организации производства (концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование). Характеристика производственного процесса. | 3-3, У-3, В-3 |
| 41. | Виды, типы и структура производства. Характеристика и целесообразность цеховой и бесцеховой структур производства.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 42. | Требования к производственным помещениям. Оперативное планирование производства.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 43. | Организация производства полуфабрикатов, готовой продукции, мучных кондитерских изделий.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 44. | Организация реализации готовой продукции. Типы раздач при различных методах обслуживания. Контроль качества выпускаемой продукции.  | 3-3, У-3, В-3 |
| 45. | Понятие и задачи рациональной (научной) организации труда (НОТ). Направления рациональной организации труда   | 3-1, У-1, В-1 |
| 46. | Режим труда и отдыха на предприятии. Преимущества и недостатки различных графиков выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха.  | 3-1, У-1, В-1 |
| 47. | Сущность и роль нормирования труда. Виды норм труда: нормы времени выработки, обслуживания, управления. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). Организация работы                              | 3-1, У-1, В-1 |

|     |   |               |
|-----|---|---------------|
|     | по нормированию труда на предприятии. Составление карты организации труда.                            |               |
| 48. | Аттестация рабочих мест.  | 3-1, У-1, В-1 |
| 49. | Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий ресторанного сервиса.           | 3-1, У-1, В-1 |
| 50. | Квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. | 3-1, У-1, В-1 |

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Перечень примерных вопросов к экзамену</b>  | <b>Код формируемой<br/>компетенции</b> |
|------------------|--|--|
| 1.               | Понятие и задачи коммерческой деятельности предприятий питания.  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 2.               | Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса.  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 3.               | Стимулирование сбыта продукции и услуг.  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 4.               | Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое).  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 5.               | Прогрессивные формы обслуживания. Шведский стол; школ-экспресс; бизнес-ланч; воскресный бранч, презентация, кафе-брейк, лепинский стол, линер, динер и другие.   | 3-6, У-5, В-5                          |
| 6.               | Общественное питание – как отрасль сферы обслуживания. Система услуг (видимые и невидимые услуги для гостя). Услуга общественного питания.   | 3-1, У-1, В-1                          |
| 7.               | Классификация услуг общественного питания в соответствии с ГОСТ Р 50764-2009. Правила оказания услуг.  | 3-1, У-1, В-1                          |
| 8.               | Действие Федерального Закона «О защите прав потребителей».   | 3-1, У-1, В-1                          |
| 9.               | Выбор альтернативных видов продукции и услуг.  | 3-1, У-1, В-1                          |
| 10.              | Управление качеством услуг. Методы контроля качества услуг предприятий питания.  | 3-1, У-1, В-1                          |
| 11.              | Средства информации об услугах общественного питания: общие (реклама, маркировка товаров, технические документы); специфичные (меню, карта вин, карта коктейлей, кофейная (чайная) карта, консультации персонала). | 3-6, У-5, В-5                          |
| 12.              | Понятие и виды меню.   | 3-6, У-5, В-5                          |
| 13.              | Меню со свободным выбором блюд, меню дневного рациона, комплексное меню, диетическое меню, детское меню, меню бизнес-ланча, банкетное меню, меню тематических мероприятий  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 14.              | Виды меню при обслуживании иностранных гостей.   | 3-6, У-5, В-5                          |
| 15.              | Назначение и принципы составления меню.  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 16.              | Меню как средство рекламы.   | 3-6, У-5, В-5                          |
| 17.              | Диагностика меню.  | 3-6, У-5, В-5                          |
| 18.              | Правила составления карты вин и карты коктейлей  | 3-6, У-5, В-5                          |

|     |   |               |
|-----|---|---------------|
|     | ресторана.  |               |
| 19. | Понятие процесса обслуживания. Условия обслуживания.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 20. | Методы, формы и виды обслуживания (Самообслуживание, обслуживание официантами, барменами, комбинированное обслуживание).  | 3-5, У-5, В-5 |
| 21. | Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 22. | Подготовка ресторана к обслуживанию. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 23. | Общие правила сервировки стола. Предварительная и исполнительская сервировка. Использование композиции цветов при сервировке стола.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 24. | Этапы организации процесса обслуживания. Стандарт обслуживания. Встреча и размещение гостей.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 25. | Прием и оформление заказа. Рекомендации по выбору и подаче вин. Передача заказа на производство.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 26. | Основные методы и правила подачи блюд. Виды сервиса при подаче блюд (французский, английский, немецкий, американский, русский).   | 3-5, У-5, В-5 |
| 27. | Расчет с потребителями (наличный расчет, безналичный расчет, расчет по кредитным картам, чековым книжкам, расчеты в иностранной валюте)..   | 3-5, У-5, В-5 |
| 28. | Уборка со стола и замена использованной посуды  | 3-5, У-5, В-5 |
| 29. | Правила подачи табачных изделий.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 30. | Подача продукции бара.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 31. | Правила этикета и нормы поведения за столом.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 32. | Требования к приему гостей.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 33. | Организация музыкального обслуживания   | 3-5, У-5, В-5 |
| 34. | Виды приемов и банкетов. Роль менеджера в организации банкетной службы.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 35. | Дипломатические приемы. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет коктейль. Банкет-чай. Комбинированный банкет. Тематические банкеты. Банкет вне предприятия. | 3-5, У-5, В-5 |
| 36. | Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению банкета. Требования к обслуживающему персоналу.   | 3-5, У-5, В-5 |

|     |   |               |
|-----|---|---------------|
| 37. | Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, фестивалей.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 38. | Обслуживание в гостиницах.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 39. | Услуги по организации обслуживания иностранных гостей (услуги питания в ресторанах, барах, кафе и в пути следования).                                   | 3-5, У-5, В-5 |
| 40. | Обслуживание спортсменов.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 41. | Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.                      | 3-5, У-5, В-5 |
| 42. | Организация обслуживания тематических мероприятий.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 43. | Обслуживание по типу «шведский стол».   | 3-5, У-5, В-5 |
| 44. | Обслуживание пассажиров в пути следования.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 45. | Организация выездного обслуживания. Виды кейтеринга (в помещении, вне предприятия, социальный, разъездной).   | 3-5, У-5, В-5 |
| 46. | Современные виды услуг и формы обслуживания (зал-экспресс, кофе-брейк, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный ланч, презентация, коктейль-парти). | 3-5, У-5, В-5 |
| 47. | Принципы рационального питания населения.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 48. | Новые концепции питания (раздельное питание, вегетарианство, лечебное голодание).   | 3-5, У-5, В-5 |
| 49. | Организация диетического и лечебно-профилактического питания.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 50. | Организация обслуживания по месту работы и учебы.   | 3-5, У-5, В-5 |
| 51. | Обслуживание социально-незащищенных групп населения.  | 3-5, У-5, В-5 |
| 52. | Особенности труда работников торгового сервиса. Режим труда и отдыха. Нормативная база.   | 3-1, У-1, В-1 |
| 53. | Требования к персоналу. Разработка должностной инструкции.  | 3-1, У-1, В-1 |
| 54. | Технологии работы с персоналом ресторана.   | 3-1, У-1, В-1 |
| 55. | Технология тренинга для повышения качества обслуживания.  | 3-1, У-1, В-1 |
| 56. | Сервисные технологии организации банкетов и приемов.  | 3-1, У-1, В-1 |

### 7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляются в системе «зачтено – не зачтено»

| № п/п | Оценка за ответ | Характеристика ответа  |
|-------|-----------------|--|
| 1.    | Зачтено         | Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий. |
|       |                 | Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения  |



|    |                   |   |
|----|-------------------|---|
| 2. | <b>Не зачтено</b> | дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа. |
|----|-------------------|---|

Оценки на экзамене выставляются в соответствии с критериями

| <b>Оценка за ответ</b>     | <b>Критерии</b>   |
|----------------------------|---|
| <b>Отлично</b>             | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;</li> <li>- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;</li> <li>- свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач;</li> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul> |
| <b>Хорошо</b>              | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>   |
| <b>Удовлетворительно</b>   | <p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности</li> </ul>  |
| <b>Неудовлетворительно</b> | <p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному.</li> <li>- не сформированы компетенции, умения и навыки,</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>   |

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, исправ. И доп. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2020. – 254 с. – (Туризм и сервис).
2. Оливер Гассман Бизнес-модели. 55 лучших шаблонов [Электронный ресурс] / Гассман Оливер, Франкенбергер Каролин, Шик Микаэла. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 432 с. — 978-5-9614-5952-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75067.html>
3. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Кацерикова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2018. — 332 с. — 978-5-89289-603-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
4. Шнуровозова Т.В. Семейный бизнес по-русски [Электронный ресурс] / Т.В. Шнуровозова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-02018-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57142.html>.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
- Профессиональные базы данных <http://standard.gost.ru/wps/portal/> Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
- [www.restorus.com](http://www.restorus.com)
- <http://restoratorchef.ru/>

- [www.restcon.ru](http://www.restcon.ru)
- [www.menu.ru](http://www.menu.ru)
- [www.restorante.com.ru](http://www.restorante.com.ru)
- [www.restoranportal.ru](http://www.restoranportal.ru)
- [www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru)
- <http://www.hotres.ru/>
- <http://www.restex.ru/>
- <http://www.eda-info.ru>
- <http://eda.ru/>
- [www.hotel-lib.ru](http://www.hotel-lib.ru) , [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru) <http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **10.1. Общие методические указания по изучению курса**

При изучении дисциплины «Ресторанный сервис», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

### **10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

### **10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы**

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Ресторанный сервис» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

### **10.4. Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы** **Общие положения**

Изучение дисциплины «Ресторанный сервис» предусматривает выполнение курсовой работы для студентов направления подготовки «Сервис». Курсовая работа является формой самостоятельного и углубленного изучения студентом одной из проблем теории и практики сервисной деятельности. Студент должен научиться разбираться в способах осуществления и специфике сервисной деятельности, вести самостоятельную работу с литературой, обобщать конкретные факты, видеть нерешенные проблемы в сфере социально-культурного сервиса и возможные условия, способствующие решению этих проблем. Письменное изложение работы требует от студента глубокого осмысления первоисточников, умения применять их в анализе конкретных событий и фактов. Курсовая работа может быть использована в качестве исходного теоретического материала последующего исследования.

**Целью** курсовой работы является:

- систематизация, расширение и закрепление теоретических, научных, практических знаний по сервисной деятельности;
- развитие навыков самостоятельной работы, овладение методиками исследования;
- достижение более глубокого уровня понимания предмета .

Перед студентом ставятся следующие **задачи**:

- проявление интереса к исследованию конкретных проблем сервисной деятельности и изучению достижений отечественного и мирового опыта;
- овладение методами научного поиска, подбора и обработки литературных источников, овладение технологией работы по написанию научного текста.

**Выбор темы курсовой работы**

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно, но с учетом такого распределения, чтобы в одной группе темы не повторялись. Избирая тему, относящуюся к любому разделу курса, необходимо самостоятельно ознакомиться с ее содержанием, чтобы обосновать свой выбор перед научным руководителем и утвердить тему.

Следует иметь в виду, что работа над темами теоретического характера предполагает не только хорошее владение содержанием учебного курса, но и ознакомление с вопросами темы, выходящими за его пределы.

Студент выполняет курсовую работу под руководством преподавателя. Консультации проводятся преподавателем по индивидуальному графику. Выполненная работа сдается для проверки в сроки, установленные графиком учебного процесса.

**Структура курсовой работы**

К курсовой работе предъявляются следующие требования.

1. Актуальность избранной темы.
2. Изучение и анализ научной, специальной литературы и периодических изданий по проблеме исследования.
3. Подбор и обработка статистических и практических материалов по данной проблеме.
4. Проведение самостоятельного творческого исследования.
5. Обобщение результатов проведенных исследований, оформление выводов и практических рекомендаций.
6. Глубокое и всестороннее рассмотрение темы.
7. Оформление работы в соответствии с требованиями стандарта, грамотное и четкое изложение материала.

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,

- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

Содержание является основой курсовой работы и должно содержать перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых начинается их месторасположение в тексте, в том числе:

- введение;
- главы и параграфы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение.

Введение характеризует актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в отечественной и мировой теории, цели и задачи, объект и предмет, базу научного исследования, методы сбора и обработки информации, научные гипотезы, обоснование выбора литературных источников, краткое содержание глав и параграфов основной части работы.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении. Основную часть следует делить на главы и параграфы. Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент работы. В структуре основной части должно быть выделено не менее двух глав, а в их составе должно быть не менее двух, но не более трех параграфов.

В первой главе, как правило, дается теоретическое обоснование проблемы, история развития, различные точки зрения на данную проблему, ее научная разработанность и сущность.

Вторая глава, как правило, имеет практическую направленность.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключении должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач.

Список использованных источников. Список источников дается в следующей последовательности. Первыми перечисляются государственные документы: кодексы, законы, указы, постановления. Затем указываются в алфавитном порядке учебники, монографии, сборники. Следующими перечисляются статьи из журналов и газет.

Последними приводятся ссылки на электронные документы сети Internet.

Приложения обязаны облегчить восприятие содержания работы и могут включать: дополнительные материалы, тексты; таблицы вспомогательных данных; иллюстрации вспомогательного характера.

### **Требования к оформлению курсовых работ**

К тексту предъявляются следующие требования:

- полнота и достоверность информации;
- наличие критической оценки использованной информации;
- логичность структуры;
- композиционная целостность;
- аргументированность выводов;
- ясность, четкость и лаконичность изложения.

Каждый структурный элемент работы должен начинаться с новой страницы, а параграфы в главах разделяются через один интервал.

Курсовая работа набирается на персональном компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А-4 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, кегель 14. Необходимо соблюдать поля следующих размеров: левое - 30 мм; правое – 15 мм; верхнее и нижнее - по 20 мм (ГОСТ 6.30-97). Объем курсовой работы не должен превышать 35-40 страниц печатного текста.

Страницы работы нумеруются арабскими цифрами (нумерация сквозная по всему тексту, кроме приложения). Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится.

Заголовок главы и параграфа на листе пишут симметрично тексту строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках не допускаются. Текст необходимо делить на абзацы (отступ от края 1,25см.), каждый из которых должен содержать самостоятельную мысль, выраженную несколькими предложениями.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением требований современного литературного языка, без грамматических и стилистических ошибок.

Цифровой материал, используемый в курсовой работе, рекомендуется оформить в виде таблиц. Таблицы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами. Слово «Таблица» и порядковый номер таблицы помещают над ней в левом верхнем углу и заканчивается точкой. Затем пишется название (заголовок) таблицы строчными буквами, начиная с заглавной. Точка в конце заголовка не ставится, переносы слов не допускаются, заголовки не подчеркиваются. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Иллюстрационные материалы должны располагаться непосредственно после текста, в котором о них упоминается впервые, а при необходимости - в приложениях. Иллюстрации обозначаются словом "Рисунок" и имеют сквозную нумерацию. Номер иллюстрации помещают ниже поясняющей подписи. Если приведена одна иллюстрация, то ее обозначают "Рисунок 1". Иллюстрации должны иметь наименование.

Заголовки рисунков в краткой и ясной форме должны отражать основное содержание изображаемых данных. В раздел "Список использованных источников" включают библиографические описания работ, непосредственно использованных автором при выполнении курсовой работы. Список литературы должен быть достаточно обширным и отражать глубину проработок, выполненных студентом.

Порядок расположения литературных источников: 1) директивные материалы (законы, указы, постановления), 2) нормативные документы (государственные, отраслевые, республиканские стандарты, инструкции, методические указания), 3) библиографическое описание книг, статей из журналов, сборников трудов, газет в алфавитном порядке фамилий авторов или заглавий книг или статей, если автор не указан, 4) отчеты о НИР, 5) электронные источники. После названия официального материала ставится двоеточие и указывается: кем принят (утвержден) данный законодательный акт, дата принятия и номер.

Обычно такие материалы оперативно печатаются в газетах, поэтому далее надо указать источник, где опубликован этот материал, т.е. после двух косых линий указывается название газеты, год и число.

Объектами библиографических описаний являются произведения печати: книга, сериальное издание, отдельные публикации специальных видов нормативно-технических документов, отдельный том, статья, раздел, глава, а также Интернет-ресурсы.

В разделе «Приложения» каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, который пишется по центру рабочей строки строчными буквами, начиная с заглавной. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» пишут прописными буквами, размещают в правом верхнем углу над заголовком приложения, после него ставят порядковый номер в цифрах или буквах алфавита.

#### **Порядок защиты и критерии оценки курсовой работы**

Подготовленную и правильно оформленную курсовую работу студент представляет на проверку научному руководителю в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Научный руководитель проверяет работу, делает при необходимости замечания по тексту работы и пишет рецензию, в которой отмечаются положительные стороны работы, ее недостатки и делается вывод о допуске работы к защите. При отрицательной рецензии научного руководителя работа возвращается студенту на доработку, затем повторно рецензируется.

Рецензия на курсовую работу должна быть объективной, полной. В ней дается оценка актуальности избранной темы, ее научной и практической значимости, даются ее положительные стороны, степень самостоятельной работы, анализ недостатков. Обращается внимание на грамотность, творчество, проявление студентом при выполнении работы. В рецензии делается предварительная оценка в форме вывода: «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите». Окончательная оценка дается после защиты.

Защита начинается с выступления студента с докладом продолжительностью не более 10 минут. Сообщение должно быть кратким, содержательным, по существу. В нем студент должен дать обоснование темы курсовой работы, показать ее актуальность, цель, задачи исследования, сформулировать в сжатой форме результаты исследования, выводы и предложения.

Затем студент должен быть готов ответить на замечания руководителя, данные в рецензии, и ответить на вопросы. В ходе защиты курсовой работы студент должен показать углубленные знания по теме курсовой работы.

Защита курсовой работы проводится в период зачетной недели перед экзаменационной сессией для студентов очной формы обучения и в период экзаменационной сессии для студентов заочной формы обучения. Оценка после защиты проставляется в зачетную книжку. Студент, не выполнивший работу в срок и не защитивший ее, к сдаче экзамена не допускается.

### **Критерии оценки курсовой работы**

Курсовая работа оценивается с применением критериев, аналогичных критериям оценки творческих работ, наряду с которыми целесообразно использовать такие критерии, как:

- оригинальность работы;
- правильность и уместность использования информационного и методического аппарата (способов, методов, приемов, таблиц, графиков и пр.);
- правильность постановки и степень достижения поставленных задач;
- практическая значимость полученных результатов.

Примерные варианты распределения баллов по критериям оценки курсовых работ (проектов) представлены ниже (таблица 1). Конкретный вариант должен учитывать особенности тематики, по которой выполняется работа. При этом в нем должны быть учтены как минимум три критерия оценки.

Оценка «отлично» выставляется за курсовую работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями по практическому применению результатов исследования. Такая работа должна иметь положительный отзыв научного руководителя. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по практическому применению результатов исследования, четко отвечает на поставленные вопросы.



Оценка «хорошо» выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала, однако имеет не вполне обоснованные выводы и не имеет предложений по практическому применению результатов исследования. Работа имеет в целом положительный отзыв научного руководителя, но содержит ряд незначительных замечаний. При ее защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, которая носит в большей степени описательный, а не исследовательский характер. Работа имеет теоретический раздел, базируется на практическом материале, но характеризуется непоследовательностью в изложении материала. Представленные выводы автора необоснованны. В отзыве научного руководителя имеются серьезные замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера и не отвечает требованиям, изложенным в данных методических указаниях по выполнению курсовых работ обучающимися. В курсовой работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. В отзыве научного руководителя имеются серьезные замечания. При защите курсовой работы обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточные материалы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть также выставлена обучающемуся, представившему на защиту чужую курсовую работу, написанную и уже защищенную в другом вузе или на другой кафедре. Подобные работы вообще не принимаются к рассмотрению членами комиссии, а обучающийся обязан разработать новую тему, которая определяется профильной кафедрой.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

## **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2020 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

- **Операционные системы:**
- Microsoft Windows 7.1 Enterprise edition (договор Microsoft Imagine Premium № 1204046928 от 31.10.2020 сроком на 3 года).
- **Офисные пакеты:**
- Антивирусная защита Касперского (договор № 336-2021 от 14.05.2021 г. сроком на 1 год).
- Libre office – open source license.
- Microsoft Office 2010 – Academic License № 49279321 от 30.11.2013 (бессрочно) – 100 активаций.
- **Клиент – серверные приложения:**
- Консультант плюс (договор № 43559/21 от 09.06.2021 г.) сроком на 1 год.
- **Онлайн ресурсы:**
- Система антиплагиат ВКР-ВУЗ (договор № 3774/21 от 13.02.2021 г. сроком на 1 год).
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор № SIO-932/2020 от 12.11.2020 г. сроком на 1 год).

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

**Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.204) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.), экспозиционная витрина (1шт.).**Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

**Учебная аудитория для проведения практических занятий, лабораторных занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.201): оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1 шт.), доска меловая (1 шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.), телевизор (1 шт.).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206)), оснащенное учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол

преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.).  
**Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

### **13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

#### **13.1. Стандартные методы обучения**

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

#### **13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий**

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

### **14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено

освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

| №п/п | Подразделение                                   | Фамилия       | Подпись | Дата       |
|------|---|---------------|---------|------------|
| 1    | Кафедра социально-культурного сервиса и туризма | Балашова Е.Н. |         | 28.08.2018 |
| 2    | Библиотека                                      | Бугаева С.В.  |         | 28.08.2018 |
| 3    | МТО   | Фролова В.А.  |         | 28.08.2018 |