



**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Высшей школы  
сервиса  
Протокол № 3 от «10» октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.1 Основы ресторанного сервиса**

**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль: Ресторанный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**год начала подготовки: 2023**

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.х.н. Тыгер Л.М.

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.т.н., доцент Сивченко С.В.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Основы ресторанного сервиса» относится к дисциплинам направленности (профиля) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки «Гостиничное дело» профиля «Ресторанный бизнес».

Изучение данной дисциплины предусмотрено одновременно с дисциплинами «Сервис-дизайн», «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» ООП «Гостиничное дело», профиль Ресторанный бизнес.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3) в части:

УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.

Дисциплина призвана сформировать общие представления о содержании профессиональной деятельности специалиста ресторанного бизнеса и рассматривает такие вопросы, как классификация и функционирование предприятий питания, должностные обязанности сотрудников сферы питания, виды и задачи профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность»; основы услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса, технологический процесс производства ресторанной продукции.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1-м курсе в 1-м семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (16 часов), в том числе академические, проблемные лекции, лекции-дискуссии; практические занятия (36 часов), в том числе семинар-диспут, практическое занятие-беседа, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями; решение ситуационных задач Case-study, выездные занятия на специализированных выставках, в гостинице; самостоятельная работа обучающихся (52 часа), групповые и индивидуальные консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа).

Для заочной формы обучения трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1-м курсе во 2-м и 3-м семестрах и предусматривает проведение лекций (4 часа), практических занятий (4 часа), групповые и индивидуальные консультации (2 часа), промежуточная аттестация (2 часа), самостоятельная работа обучающихся (96 часов).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса по теме, выступления с докладами в форме презентаций, контрольной работы, кейсов, тестирования, промежуточная аттестация в форме зачета в 1 семестре для очной и 3-м семестре для заочной форм обучения.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности;
- Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела;
- Технология работы службы питания и напитков (F&B);



- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ ПП	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции индикатора их достижения)
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат
	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Основы ресторанного сервиса» относится к дисциплинам направленности (профиля) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки «Гостиничное дело» профиля «Ресторанный бизнес».

Требования к результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины: студенты должны иметь следующие навыки:

- формирования собственного мнения
- письменной грамотности, культурой речи
- работы в команде
- способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности
- способностью к деловым коммуникациям.

Формирование компетенции УК-3 (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3) начинается в 1 семестре при изучении данной дисциплины, заканчивается при прохождении ГИА.

Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин:

- Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности;
- Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела;
- Технология работы службы питания и напитков (F&B);
- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности.



**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц/ 108 акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

*Очная форма обучения*

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся</b>	56	56			
в том числе:	-	-		-	-
Лекции	16	16			
Занятия семинарского типа, в т.ч.	36	36			
Практические занятия	36	36			
Лабораторные работы					
Консультации	2	2			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	52	52			
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>Зач 2</b>			
Общая трудоемкость час з.е.	108	108			
	3	3			

**Заочная форма обучения**

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		2	3		
<b>Контактная работа обучающихся</b>	12	2	10		
в том числе:	-	-		-	-
Лекции	4	2	2		
Занятия семинарского типа, в т.ч.	4		4		
Практические занятия	4		4		
Лабораторные работы					
Консультации	2		2		
<b>Самостоятельная работа</b>	96	34	62		
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>		<b>зач. 2</b>		
Общая трудоемкость час з.е.	108	36	72		
	3	1	2		



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**1 семестр**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1/1	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства	1.1 Понятие «индустрия гостеприимства». Место ресторанного бизнеса и индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. Классификация предприятий питания и гостеприимства.	1	Академическая лекция					2	Работа в электронной образовательной среде
2/1		Характеристика типов предприятий общественного питания. Служба питания гостиниц и иных средств размещения. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий			4	Прак. Занятие-беседа			3	Работа в электронной образовательной среде



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов
		питания и гостеприимства.							
3/1		1.2 Сервисная деятельность в ресторанном бизнесе и сфере гостеприимства. Услуги питания.	1	Лекция-дискуссия				2	Работа в электронной образовательной среде
4/1		Характеристика человеческих потребностей в сфере индустрии общественного питания. Разработка системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса			4	Практ. занятие-беседа		3	Работа в электронной образовательной среде
5/1		1.3 Особенности деятельности разных заведений сферы ресторанного бизнеса. Специфика деятельности ресторанной сети.	1	Проблемная лекция				3	Конспектирование, презентации, составление обзоров по темам



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
6/1		Особенности деятельности разных заведений сферы ресторанного бизнеса. Специфика деятельности ресторанной сети. Проведение текущей аттестации			2	семинар-диспут; <b>Контрольная точка 1</b> - Устный опрос по теме. Выступление с докладами в форме презентаций			3	Подготовка к устному опросу, докладов с презентациями
7/1 8/1	Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	2.1 Теоретические основы ресторанной деятельности. Основные понятия и термины. Ресторанная терминология в профессиональной деятельности. 2.2 Государственное регулирование ресторанной деятельности	2	Проблемная лекция	4	Практ. занятие беседа			5	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
9/1		2.3. Подготовка к обслуживанию гостей на предприятиях питания	1	Проблемная лекция	2	Практ. занятие-беседа			3	Работа в электронной образовательной среде
10/ 1		2.4. Требования и обязанности, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Форменная одежда обслуживающего персонала.	1	Лекция-дискуссия	2	Выездное занятие в гостинице			3	Подготовка индивидуальных заданий
11/ 1		2.3. Культура обслуживания в ресторанном сервисе. Определение, составляющие понятия культура обслуживания. Показатели культуры обслуживания, методика расчета. Пример расчета показателя культуры	1	Лекция-дискуссия	2	<b>Контрольная точка 2 – контрольная работа</b>			3	Подготовка к контрольной работе





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		обслуживания по пятибалльной системе.								
12/ 1		Меню и карта вин. Назначение и правила составления меню. Виды меню. Карта вин. Карта коктейлей.	1	Проблемная лекция	2	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями			3	Подготовка индивидуальных заданий
13, 14/ 1		Лояльность клиентов – значимый критерий эффективности деятельности ресторана. Понятие «лояльность клиентов». Программы лояльности на предприятиях ОП.	2	Лекция-дискуссия	4	Решение ситуационных задач, Case-study <b>Контрольная точка 3</b> Защита индивидуальных проектов			6	Подготовка к решению ситуационных задач



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
15, 16/ 1		Традиции и культура питания народов мира. Влияние различных факторов, в т.ч. религии на формирование и становление традиций и культур питания.	2	Лекция-дискуссия	4	Семинар-дискуссия с презентациями и докладами			6	Подготовка индивидуальных заданий
17/ 1		Особенности питания, исторический путь развития традиций славянских народов.	1	Лекция-дискуссия	2	Практ. занятие-беседа			3	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
18/ 1		Построение контактной зоны в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности.	2		4	Решение ситуационных задач, Case-study <b>Контрольная точка 4 - тестирование</b>			4	Подготовка к тестированию
		Групповая консультация					2			
		Промежуточная аттестация	2 часа зачет							
		итого	16		36				52	



Для заочной формы обучения:

2, 3 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства	1.1 Понятие «индустрия гостеприимства». Место ресторанного бизнеса и индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные направления развития ресторанного и гостиничного бизнеса. Классификация предприятий питания и гостеприимства.	0,5	Академическая лекция					8	Подготовка индивидуальных заданий
		Характеристика типов предприятий общественного питания. Служба питания гостиниц и иных средств размещения. Нормативные документы, регламентирующие	0,5	Академическая лекция	0,5	Прак. Занятие-беседа			8	Работа в электронной образовательной среде



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		деятельность предприятий питания и гостеприимства.								
		1.2 Сервисная деятельность в ресторанном бизнесе и сфере гостеприимства. Услуги питания. Характеристика человеческих потребностей в сфере индустрии общественного питания. Разработка системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса	0,5	Лекция-дискуссия	0,5	Прак. Занятие-беседа			8	Конспектирование, презентации, составление обзоров по темам заданий
		Особенности деятельности разных заведений сферы ресторанного бизнеса. Специфика деятельности ресторанной сети	0,5	Академическая лекция/ лекция-конференция	0,5	семинар-диспут; <b>Контрольная точка 1</b> – Устный опрос по теме. Выступление с докладами в			8	Подготовка к устному опросу, докладов с презентациями



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Проведение текущей аттестации				форме презентаций				
		Особенности деятельности разных заведений сферы ресторанного бизнеса. Специфика деятельности ресторанной сети	0,5	Проблемная лекция	0,5	Практ. занятие-беседа			8	Подготовка индивидуальных заданий
		1.4 Франчайзинг как одна из моделей организации ресторанного дела. Сущность франчайзинга и основные понятия, виды, формы, преимущества. 1.5 Кофейня как современный и перспективный вид ресторанного бизнеса.	0,5	Проблемная лекция	0,5	Практ. Занятие-беседа <b>Контрольная точка 2</b> – Контрольная работа			4	Подготовка к контрольной работе
	Раздел 2.	2.1 Теоретические основы		Проблемная лекция		заслушивание и			4	Подготовка



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	ресторанной деятельности. Основные понятия и термины. Ресторанная терминология в профессиональной деятельности				обсуждение докладов с презентациями				индивидуальных заданий
		Культура обслуживания в ресторанном сервисе. Определение, составляющие, понятия культура обслуживания. Показатели культуры обслуживания, методика расчета. Пример расчета показателя культуры обслуживания по пятибалльной системе.	0,5	Лекция-дискуссия	0,5	Решение ситуационных задач, Case-study; <b>Контрольная точка 3</b> - кейс			9	Подготовка к решению ситуационных задач
		Лояльность клиентов – значимый критерий эффективности	0,5	Лекция-дискуссия	0,5	заслушивание и обсуждение докладов с			9	Работа в электронной образователь



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		коммерческой деятельности ресторана. Понятие «лояльность клиентов». Программы лояльности на предприятиях ОП.				презентациями				ной среде
		2.5. Специфика деятельности ресторана выездного обслуживания. Традиции и культура питания народов мира. Влияние различных факторов, в т.ч. религии на формирование и становление традиций и культур питания. Особенности питания, исторический путь развития традиций славянских народов.			0,5	Практ. занятие – беседа <b>Контрольная точка 4 - тестирование</b>			8	Подготовка индивидуальных заданий





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. Часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультация	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Групповая консультация					2	22	Подготовка к тестированию	
		Промежуточная аттестация – 2 часа зачет								
			4		4			96		



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. очная/заочная формы обучения	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства – 16 часов / 16 часа	<b>Основная литература</b> 1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: [Электронный ресурс] Учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/999911">http://znanium.com/catalog/product/999911</a>
2	Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса – 36 часов / 80 часа	2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебник/ Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2020. - 416 с.: ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358232">https://znanium.com/catalog/document?id=358232</a> 3. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 417 с. — Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/978346">http://znanium.com/catalog/product/978346</a> 1. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358289">https://znanium.com/read?id=358289</a> <b>Дополнительная литература</b> 1. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москв : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=371609">https://znanium.com/catalog/document?id=371609</a> 1. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 528 с.: - (Бакалавриат). - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/925820">https://znanium.com/catalog/product/925820</a> 3. Технология продукции общественного питания: учебник / под ред. А.С. Ратушного. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1031132">https://znanium.com/catalog/product/1031132</a> 4. Профессиональный стандарт 33.008 Руководитель предприятия питания [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.008.pdf">http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.008.pdf</a> ; 5. Профессиональный стандарт 33.013 Официант/бармен <a href="http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.013.pdf">http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.013.pdf</a>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства. Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	определять свою роль в команде	навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей
	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства. Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	принципы командной работы, распределения ролей, понимает личную ответственность за результат	учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы	навыками командной работы в коллективе и при выполнении работ в ресторанном сервисе
	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства. Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	основы социального взаимодействия при работе в коллективе и обслуживании гостей	работать в коллективе, осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в ресторанной деятельности	начальными практическими навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать: - стратегии	Подготовка доклада и презентация по	Студент продемонстрировал знание	приобретение способности

<p>сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>Уметь: - Определять свою роль в команде</p> <p>Владеть: - навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей.</p>	<p>индивидуальным заданиям, решение ситуационной задачи, контрольная работа</p>	<p>основ социального взаимодействия при работе в коллективе и обслуживании гостей. Студент продемонстрировал умение работать в коллективе, осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в ресторанной деятельности. Студент продемонстрировал владение начальными практическими навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей</p>	<p>осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>
<p>Знать: - принципы командной работы, распределения ролей, понимает личную ответственность за результат</p> <p>Уметь: - учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы</p> <p>Владеть: навыками командной работы в коллективе и при выполнении работ в ресторанном сервисе</p>	<p>Тестирование, устный опрос, решение ситуационных задач</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ принципов командной работы, распределение ролей при обслуживании гостей. Студент продемонстрировал умение учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы</p>	<p>приобретение способности в командной работе, распределении ролей, понимание личной ответственности за результат.</p>
<p>Знать: - Основы социального взаимодействия при работе в коллективе и обслуживании гостей.</p> <p>Уметь: - работать в коллективе, осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в ресторанной деятельности.</p> <p>Владеть: - начальными практическими навыками</p>	<p>Устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование, контрольная работа</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ социального взаимодействия при работе в коллективе и обслуживании гостей. Студент продемонстрировал умение работать в коллективе, осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в ресторанной деятельности. Студент продемонстрировал</p>	<p>овладение начальными практическими навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей.</p>



социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей		владение начальными практическими навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при работе в коллективе и обслуживании гостей.	
--	--	--	--

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

*Средство оценивания – доклад с презентацией и устный ответ (опрос)*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного</li></ul>

	<p>самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> </ul> <p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> </ul>

«3»	<p>понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

**оценочная шкала доклада и устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – контрольная работа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при оценке контрольной работы**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных полных ответов,
	«4», если (70 – 89)% правильных полных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных полных ответов
	«2», если менее 50% правильных полных ответов



Средство оценивания – решение ситуационных задач (кейсы)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>





*Тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Решение ситуационных задач (кейсы)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые</li></ul>



	расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
<b>Показатели оценки</b>	маx 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6/1	Раздел 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства.	Устный опрос по теме Выступление с докладами в форме презентаций	1. Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2. Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.



			<p>3.Использование технических средств – да (ноутбук, проекционное оборудование) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации (1 балл). 6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7.Уверенное владение материалом (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p>
11/1	Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	Контрольная работа	<p>Полные, развернутые ответы на вопросы контрольной работы по теме «Меню. Принципы составления и оформления. Столовая посуда и приборы». Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p>
14/1	Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса	Кейсы	<p>Решение ситуационной задачи: встреча и обслуживание гостей в ресторане, отработка навыков деловых коммуникаций в ресторанном обслуживании, технологий оказания услуг питания Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p>
18/1	Разделы 1-2	Тестирование	<p>Правильно ответить на вопросы теста Проводится письменно. Критерии оценки – процентное соотношение. Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов). (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)</p>

### 1 контрольная точка

Доклад в форме электронной презентации на тему (по выбору преподавателя):

#### Блок 1. Основные принципы деятельности предприятий питания и гостеприимства.

1. История зарождения и развития ресторанного хозяйства в конкретной стране мира.
2. История зарождения и развития ресторанного хозяйства в России.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития ресторанной и гостиничной отрасли в регионах РФ.
4. Рынок ресторанных и гостиничных слуг в Москве и в Санкт-Петербурге



5. Рынок ресторанных услуг в республике, крае, области, городе родине студента.
6. Факторы, сдерживающие развитие ресторанной индустрии в Европе в Средние века.
7. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
8. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии.
9. Лидеры ресторанного рынка современной Европы.
10. Американская ресторанная индустрия как лидер мирового ресторанного бизнеса.
11. Отличия американской модели развития ресторанного рынка от европейских аналогов.
12. Состояние ресторанного бизнеса в средневековой Руси.
13. Основные виды предприятий питания в Древней Руси.
14. Подготовка кадров для русских предприятий питания в XIX веке.
15. Основные процессы, характерные для ресторанного бизнеса в послереволюционной России.
16. Особенности советской системы общественного питания.
17. Место ресторанной индустрии Москвы в общероссийском масштабе.
18. Особенности развития и управления московских ресторанов.
- 19.. Характеристика типов предприятий общественного питания.
20. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.
21. Классификация предприятий общественного питания.
22. Особенности функционирования кофеен на современном ресторанном рынке.
23. Особенности функционирования бургерных.
24. Особенности сетевых предприятий питания.
25. Франчайзинг в общественном питании.
26. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.
27. Этнические различия сотрудников и гостей.
28. Конфессиональные различия сотрудников и гостей.
29. Толерантное отношение к гостям и сотрудникам социальных, культурных, этнических, конфессиональных различий.

## **Контрольная точка №2**

### **Блок 2. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса**

Контрольная работа по теме: «Меню. Виды и требования к оформлению. Столовая посуда и приборы»

Билеты к контрольной работе (30 вариантов)

Билет №1

1. Что такое меню?
2. Виды супов, порядок их записи в меню, краткая технология приготовления

Билет №2

1. Классификация столовых приборов.
2. Особенности жарки, как способа тепловой обработки. Виды жарки



Билет №3

1. Что относится к холодным закускам? Порядок записи
2. В каком порядке указываются вина в меню?

Билет №4

1. Определение скомпонованного меню.
2. Приведите форму таблицы меню со свободным выбором блюд.

Билет №5

1. Зарисуйте сервировку стола к ужину.
2. Что относится к горячим закускам? В каком порядке они записываются в меню?

Билет №6

1. Классификация столовой посуды по материалу изготовления.
2. Главные требования к оформлению меню

Билет №7

1. Для чего используют мелкую десертную тарелку? Чем она отличается от закусочной?
2. Перечислить виды меню, дать их характеристику

Билет №8

1. Меню а-ля карт. Исключения порядка чередования блюд в меню.
2. Характеристика и использование глубокой столовой тарелки

Билет №9

1. Меню табльдот.
2. Какую посуду применяют для подачи первых блюд? Характеристика и использование бульонных чашек (с одной и двумя ручками).

Билет №10

1. Циклическое меню
2. На какие виды делятся столовые приборы? Приведите примеры

Билет №11

1. Туристское меню
2. Характеристика и использование мелкой столовой тарелки.

Билет №12

1. Перечислите ассортимент металлической посуды. Из каких материалов делают металлическую посуду?
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из рыбы и почему?

Билет №13

1. Сезонное меню. Детское меню
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

Билет №14

1. Что такое соусник, сливочник, молочник?



2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из мяса и почему?

Билет №15

1. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из мяса и почему?
2. Какие предметы входят в состав столового комплекта приборов? Их назначение, участие в сервировке.

Билет №16

1. Порядок чередования блюд и закусок в меню.
2. Какие предметы входят в состав десертных приборов? Как они используются?

Билет №17

1. Порядок записи в меню горячих закусок.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из рыбы и почему?

Билет №18

1. Какие предметы входят в состав рыбных приборов? Как они используются? Рисунок рыбных приборов. Расположение при сервировке (зарисуйте)
2. В каком порядке по видам сырья излагаются вторые горячие блюда и почему?

Билет №19

1. Виды меню, их характеристика.
2. Характеристика закусочных приборов. Варианты расположения при сервировке (зарисуйте)

Билет №20

1. С какой позиции начинается меню в кофейне? Почему?
2. Характеристика десертных приборов. Варианты расположения при сервировке (зарисуйте).

Билет №21

1. В каком порядке по видам сырья излагаются холодные блюда и закуски?
2. В какой последовательности располагаются приборы при полной сервировке (схема)

Билет №22

1. Что относится к горячим закускам? Порядок записи горячих закусок в меню
2. Виды супов. Последовательность записи в меню

Билет №23

1. На какие виды делятся столовые приборы. Что относится к основным приборам? Что относится к дополнительным приборам?
2. Последовательность записи в меню сладких блюд.

Билет №24.

1. Где в меню должны располагаться салаты? Сыры?



2. Для чего нужны вспомогательные приборы? Приведите примеры.

Билет №25.

1. В какой последовательности в меню записываются супы?
2. Исключения в порядке записи блюд и закусок в меню. Приведите примеры

Билет № 26.

1. Стандартные объемы турки. Приведите другое название. Ее характеристика и использование.
2. С чего начинается меню в пиццерии?

Билет №27.

1. Функциональные обязанности сомелье.
2. Какие бывают металлические блюда по форме и для чего они предназначены?

Билет №28.

1. С какими гарнирами подаются прозрачные супы? В какой позиции меню они записываются?
2. Какие предметы входят в состав столового комплекта приборов? Их назначение, участие в сервировке.

Билет № 29.

1. Почему при пассеровании овощей томат-пюре добавляют в конце?
2. В какой последовательности располагаются напитки в винной карте?

Билет №30.

1. От чего зависит кулинарное использование того или иного мясного полуфабриката?
2. Фламбирование как способ тепловой обработки. Условия проведения

### **Контрольная точка №3. Решение ситуационной задачи**

«Встреча и обслуживание гостей в ресторане, отработка навыков деловых коммуникаций в ресторанном обслуживании, технологий оказания услуг питания»

Подготовка и анализ информации по теме, демонстрация первичных умений и навыков обслуживания гостей

### **Контрольная точка №4.**

#### **Тестовые задания**

1.1 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:

1. Квалификацию шеф-повара;
2. Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
3. Норму выхода готовых изделий;
4. Массу отдельных составляющих ингредиентов;
5. Общий вес готового блюда;
6. Учитывают все вышеперечисленное.

1.2 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку

«*Ответить*»

Калькуляционная карточка может составляться:

1. на 1 или 10 порций;
2. на 10 или 100 порций;
3. на 1 или 100 порций;
4. на 10 или 50 порций;
5. на 50 или 100 порций;
6. на общее количество блюд.

1.3 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«*Ответить* »

С какой целью составляется калькуляционная карточка?

1. Для расчета продажной цены блюда;
2. Для расчета с поставщиками;
3. Для учета количества израсходованного сырья;
4. Для учета количества изготовленных блюд;
5. Для расчета заработной платы шеф-повару;
6. Для дополнения к меню.

1.4 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«*Ответить* »

Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?

1. Калькуляционная карточка;
2. Доверенность;
3. Накладная;
4. Кассовый чек;
5. Расходный ордер;
6. Копия калькуляционной карточки.

1.5 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«*Ответить* »

Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:

1. особый режим работы
2. обязательное наличие кейтеринговой службы
3. постоянный контингент посетителей
4. прибыль в общей величине прибыли гостиничного комплекса значительно ниже доли прибыли от других подразделений
5. предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы
6. услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания

1.6 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«*Ответить* »

К подразделениям службы питания относятся:

1. обслуживание в залах предприятий питания
2. IT-служба



3. обслуживание в номерах
4. прачечная
5. обслуживание массовых мероприятий
6. материально-техническое снабжение

1.7 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

1.8 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

1.9 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?

1. Форма собственности предприятия;
2. Ассортимент реализуемой продукции;
3. Техническая оснащенность;
4. Методы и качество обслуживания;
5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

1.10 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?

1. Ресторан;
2. Бар;
3. Кафе;
4. Столовая;
5. Закусочная;
6. Нет правильного ответа.

1.11 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»



При классификации предприятий питания не учитывают:

1. Место расположения;
2. Форму обслуживания;
3. Квалификацию шеф-повара;
4. Полноту технологического процесса;
5. Специализацию;
6. Размер.

1.12 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «*Ответить*»

В состав складской группы не входят:

1. Охлаждаемые камеры;
2. Неохлаждаемые камеры;
3. Сервизная;
4. Приточно-вытяжная вентиляция;
5. Приборы, регулирующие влажность;
6. Приборы, регулирующие температуру.

1.13 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «*Ответить*»

Мясной цех располагается:

1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
2. В ряду заготовочных цехов;
3. Ближе к подъемнику;
4. В ряду доготовочных цехов;
5. Вблизи зала предприятия.

1.14 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «*Ответить*»

Борьба с мухами, тараканами называется:

1. Дезинфекция
2. Дезинсекция
3. Дератизация
4. Дефолиация
5. Антинасекомизация

1.15 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «*Ответить*»

На предприятиях общественного питания используют столовую посуду из:

1. Фарфора (30%)
2. Полистирола (40%)
3. Керамики
4. Нержавеющей стали (30%)
5. Алюминия

1.16 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «*Ответить*»



Какие из перечисленных способов обработки не относятся к механическим?

1. Сортирование;
2. Очистка;
3. Формование;
4. Панирование;
5. Опаливание;
6. Рыхление.

1.17 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какие из перечисленных способов обработки не относятся к термическим?

1. Охлаждение;
2. Варка;
3. Жарка;
4. Ошпаривание;
5. Запекание;
6. Шпигование.

1.18 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К основным способам тепловой обработки относятся:

1. Запекание;
2. Жарка;
3. Ошпаривание;
4. Бланширование;
5. Пассерование;
6. Тушение.

1.19 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

От какого фактора напрямую зависит развитие индустрии питания?

1. От места расположения объектов питания;
2. От качества обслуживания клиентов;
3. От роста уровня доходов клиентов;
4. От качества приготовления предлагаемых блюд;
5. От качества используемого сырья;
6. От квалификации кадрового состава предприятия.

1.21 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Строгие вегетарианцы (веганы) употребляют в пищу:

1. Мясо;
2. Рыбу;
3. Птицу;
4. Растительные масла;
5. Яйца;



6. Молоко.

*1.22 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ:*

Умение работать в команде должно предусматривать:

---

*1.22 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ:*

Функции службы питания гостиницы или иного средства размещения:

---

*1.23 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ*

С какими службами сотрудничает служба питания?

---

*1.24 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ*

Назовите наиболее важные принципы ресторанного обслуживания

---

*1.25 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Мясной цех заготовочного предприятия не предназначен для:

1. Обработки мяса крупного рогатого скота;
2. Обработки птицы, дичи и субпродуктов;
3. Нарезки, отбивания и панировки порционных полуфабрикатов;
4. Хранения приготовленных порционных полуфабрикатов;
5. Приготовления фарша;
6. Дозировки и формовки полуфабрикатов из рубленого мяса.

*1.26 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Что не входит в ассортимент выпускаемой продукции холодного цеха?

1. Закуски и салаты;
2. Бутерброды;
3. Заливные блюда;
4. Десерты и напитки;
5. Все вышеперечисленное входит в ассортимент.

*1.27 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Холодные супы являются продукцией:

1. Супового отделения;
2. Овощного цеха;
3. Холодного цеха;
4. Горячего цеха;
5. Соусного отделения;
6. Рыбного цеха.

*1.28 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Оформленное меню не должно:

1. Содержать информацию о том, кто приготовил блюдо;
2. Содержать логотип и название ресторана;
3. Соответствовать стилю ресторана;
4. Легко восприниматься и читаться;
5. Графически отображать образ ресторана;
6. Связывать разные закуски, первые блюда, оставляя ключевые позиции за блюдами, которые обычно предпочитают клиенты.

*1.29 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Вид меню, при котором блюда готовят «на заказ»-

1. A la carte;
2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Шведский стол;
5. Стол-буфет;
6. Цикличное меню.

*1.30 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Группа меню за определенный период времени носит название:

1. A la carte;
2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Стол-буфет;
5. Шведский стол;
6. Цикличное меню.

*1.31 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Тип меню, которое предлагает ассортимент блюд на какой-то определенный день:

1. A la carte;
2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Стол-буфет;
5. Шведский стол;
6. Цикличное меню.

1.32 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Тип меню, который предлагает весьма ограниченный ассортимент блюд и оценивается общей суммой в расчете на 1 человека за все меню:

1. А la carte;
2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Шведский стол;
5. Стол-буфет;
6. Цикличное меню.

1.33 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Что не относится к предприятиям питания гостиницы для обслуживающего персонала?

1. По типу может быть столовая, закусочная, кафе;
2. По специфике деятельности – закрытое предприятие;
3. Максимальное разнообразие меню;
4. Обязательное наличие аниматора;
5. Форма обслуживания – самообслуживание;
6. График работы согласован с графиком обеденных перерывов сотрудников.

1.34 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Вид меню, применяемый при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол;
2. А la carte;
3. Табльдот;
4. Стол-буфет;
5. Цикличное меню;
6. Carte du jour.

1.35 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Обслуживание в номерах не предусматривает:

1. Соответствие целевому назначению;
2. Точность выполнения заказа;
3. Своевременность предоставления услуги;
4. Постоянное присутствие в номере во время приема пищи;
5. Наличие профессиональной этики.

1.36 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Банкет, не предусматривающий накрытие столов:

1. Банкет с частичным обслуживанием;



2. Банкет с полным обслуживанием;
3. Дипломатический прием;
4. Банкет-чай;
5. Банкет-коктейль; (50%)
6. Кофе-брейк. (50%)

1.37 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Содержание профессиональной деятельности специалиста ресторанного бизнеса

---

1.38 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Организация производственной и торговой деятельности предприятий общественного питания.

---

1.39 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Какие деловые коммуникации используются в ресторанном обслуживании?

---

1.40 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Должностные обязанности сотрудников предприятий питания (на выбор официант, повар, бариста, сомелье, менеджер, администратор, управляющий, директор).

---

**При проведении промежуточной аттестации студенты выполняют решение ситуационных задач (по выбору преподавателя) и тестирование (контрольная точка №4).**

### **Задания по оценке сформированности компетенции**

#### **А. Задания закрытого типа**

1. В соответствии с требованиями ГОСТ 31985-2013 Предприятия общественного питания выполняют функции:

1. производство кулинарной продукции;
2. реализацию кулинарной продукции;
3. организацию потребления кулинарной продукции;
4. все ответы верны;
5. все ответы не верны.

2. Какими отличительными признаками характеризуется ресторанная сеть? (несколько правильных ответов)

1. все предприятия сети работают под одним брендом, они стационарны, единые стандарты обслуживания, маркетинг и рекламная деятельность стандартизирована.



2. весь персонал является близкими родственниками;
  3. владельцы ресторанов являются друзьями с детства;
  4. руководство предприятиями осуществляется централизованно.
3. Какая существует классификация рестораторов по форме внутренней мотивации?
1. "любители", профессиональные стратегически непрофильные инвесторы и "профи";
  2. "новичок" и "спец";
  3. "лузер" и "царь";
  4. "новички", "любители" и "профи".
4. Управление рестораном всегда включает в себя:
1. Обслуживание
  2. Распределение
  3. Производство
  4. Планирование
5. Выберите верное определение «ресторанный бизнес».
1. Ресторанный бизнес — это сфера бизнеса, направленная на организацию деятельности ресторана и извлечение прибыли.
  2. Ресторанный бизнес – это сфера предпринимательской деятельности по организации услуг, направленных на удовлетворение потребностей в питании на сервисной основе в целях получения прибыли.
  3. Ресторанный бизнес – предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность.
  4. Ресторанный бизнес— это сфера досуга, включающая множество компонентов, не учитывая которые легко проиграть в ожесточённой конкурентной борьбе.
6. Как называется ясная и конкретная цель по системе SMART?
1. A-Achievable;
  2. M – Measurable;
  3. S – Specific;
  4. R – Relevant.
7. Выберите отличительный признак ресторанной сети:
1. они нестабильны;
  2. все предприятия сети работают под разными брендами;
  3. небольшие объемы закупок и территорий;
  4. технология приготовления и качество исходного сырья единые в рамках сети.
8. Среднее время обслуживания гостей в ресторане(первый подход)?
1. 10 мин;
  2. 5 мин 30с;
  3. 4 мин 12с;
  4. 3 мин 30 с.
9. Какой этап обслуживания потребителей в ресторане занимает больше всего времени?
1. между заказом и подачей десерта
  2. между подачей закуски и подачей основного блюда
  3. между заказом и подачей закуски





4. Все этапы занимают одинаковое время
10. Как правило, клиенты относятся к задержке подачи заказа с меньшей терпимостью ... :
1. В середине трапезы;
  2. В самом начале и в конце трапезы;
  3. После подачи основного блюда;
  4. Нет правильного ответа;
11. Каким НЕ должно быть коммерческое предложение? (несколько правильных ответов)
1. Наглядным
  2. Легкочитаемым
  3. Навязчивым
  4. Серым и невыразительным.
12. Что из нижеперечисленного является составляющей деловой стратегии, характерной для сферы ресторанного бизнеса?
1. сходство (объединение) продукции;
  2. поздний выход на рынок;
  3. фокусирование;
  4. агитация в зале.
13. Какой плюс имеет франшиза для франчайзера?
1. Получение надежных технологий
  2. Снижение рисков при открытии бизнеса
  3. Возможность развиваться быстрыми темпами, не вкладывая собственных или заемных средств.
  4. Все ответы верны.
14. В чём заключаются преимущества дисконтной программы? (несколько правильных ответов)
1. Простые и понятные условия
  2. Покупатель всегда знает размер своей скидки
  3. Мотивирует покупателя вернуться в магазин
  4. Учитывает интересы и индивидуальные потребности покупателя
15. К качествам хорошего инструктора НЕ относится определение:
1. Коммуникабельность и способность слушать.
  2. Должен быть субъективным.
  3. Способность хорошо разбираться в людях.
  4. Должен считаться образцом для подражания.
16. Приемами мерчандайзинга являются:
1. розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание;
  2. обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха;
  3. «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с



Тележек;

4. дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив.

17. Основным отличием бонусной программы от дисконтной является:

1. В бонусной программе клиент получает скидки в чистом виде;
2. В бонусной программе клиент на своём персональном счёте может накапливать бонусы, а затем обменивать их на подарки или скидки;
3. Бонусная программа, в отличие от дисконтной, стимулирует клиентов на совершение повторной покупки;
4. Дисконтная программа не рассчитана на привлечение новых клиентов через СМИ.

18. Услуги общественного питания должны отвечать:

1. требованиям безопасности и экологичности;
2. требованиям эргономичности;
3. требованиям эстетичности;
4. целевому назначению;
5. все ответы верны
6. все ответы не верны

## **Б. Задания открытого типа**

1. Тестовые задания открытого типа:

1. В соответствии с ГОСТ 31985-2013 «предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления» это:

\_\_\_\_\_

2. В соответствии с ГОСТ 31985-2013 «кейтеринг» – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:

\_\_\_\_\_

3. Специфика сферы кейтеринга заключается в сезонности. Сколько сезонных пиков можно выделить в кейтеринге?

\_\_\_\_\_

4. Каким продуктом является перечень услуг, сопровождающих потребление родового продукта и обеспечивающих минимальные ожидания клиента?

\_\_\_\_\_

5. Что не входит в структуру ресторанного продукта?

\_\_\_\_\_

6. По какой технике лучше всего строить цели для разработки тренинга?

\_\_\_\_\_

7. Что означает буква “А” в системе построения цели по технике “SMART”?

\_\_\_\_\_

8. Что означает буква “Т” в системе построения цели по технике “SMART”?

\_\_\_\_\_



9. Что означает буква “М” в системе построения цели по технике “SMART”?

\_\_\_\_\_

11. Каким должно быть коммерческое предложение?

\_\_\_\_\_

12. Дайте определение термину «франчайзи».

\_\_\_\_\_

13. Как называется тип программы лояльности, в которой нет фиксированной скидки для покупателя?

\_\_\_\_\_

14. Наиболее эффективным методом практического обучения, тренировки, формирования умений и навыков рабочего персонала является \_\_\_\_\_

15. Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет 4 ступень? \_\_\_\_\_

16. Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет 3 ступень?

\_\_\_\_\_

17. Мерчендайзинг – это деятельность предприятия питания по

... \_\_\_\_\_

18. Какой тренинг нацелен на эффективное продвижение гастрономических или алкогольных предложений ресторана?

\_\_\_\_\_

19. Как называется особый психологический прием, заключающийся в методичных кивках головой официантом в момент озвучивания клиенту рекомендаций по выбору тех или иных блюд?

\_\_\_\_\_

20. В чём заключаются преимущества дисконтной программы?

\_\_\_\_\_

21. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка? \_\_\_\_\_



22. Культура обслуживания - это организационная культура направленная  
\_\_\_\_\_

22. На сколько баллов снижается показатель культуры обслуживания предприятия питания за каждый неудовлетворительный отзыв?  
\_\_\_\_\_

23. Идеальное время между заказом и подачей закуски?  
\_\_\_\_\_

24. Частные решения в области сервисного компонента ресторанного продукта призванные сформировать *стиль ресторана*, который в совокупности с меню определяет *отличительные качества*, индивидуальность ресторанного продукта называется – \_\_\_\_\_

25. Какой этап обслуживания потребителей в ресторане должен занимать наименьшее время? \_\_\_\_\_

26. Тренинг по обучению персонала состоит из 4 ступеней. Что из себя представляет 1 ступень? \_\_\_\_\_

27. Как правило, клиенты относятся к задержке подачи заказа с меньшей терпимостью  
\_\_\_\_\_

28. Укажите последний шаг в процессе анализа содержания работы:  
\_\_\_\_\_

29. Какой этап обслуживания потребителей в ресторане занимает больше всего времени?  
\_\_\_\_\_

30. Сколько по мнению специалистов в помещении для комфорта должно быть источников света? \_\_\_\_\_

31. Главным продуктом-услугой в кофейне является \_\_\_\_\_

32. При каком виде кейтеринга клиент сам приходит к официанту? \_\_\_\_\_

33. Бариста – это квалифицированный \_\_\_\_\_

34. Каким продуктом является перечень услуг, сопровождающих потребление родового продукта и обеспечивающих минимальные ожидания клиента?  
\_\_\_\_\_

35. Тренинг камандообразования нацелен на \_\_\_\_\_

36. В выборе местоположения может помочь \_\_\_\_\_ метод оценки потока людей.

## 2. на установление соответствия понятия и определения

37. Соотнесите правильное распределение по степени важности потребительских критериев качества при оценивании работы кейтеринговой компании:

1	а) качество обслуживание
2	б) качество еды
3	в) банкетное оформление
4	г) качество сервиса

38. Соотнесите определения следующим терминам:

<b>1. Франчайзинг</b>	<b>а)</b> компания, которая приобретает возможность использовать исключительные права (т.к. фирменное наименование, коммерческое обозначение, товарный знак, технологии, систему ведения бизнеса)
<b>2. Франчайзер</b>	<b>б)</b> договор, регулирующий отношения между франчайзером и франчайзи
<b>3. Франчайзи</b>	<b>в)</b> компания- правообладатель, которой принадлежит комплекс исключительных прав
<b>4. Франшиза</b>	<b>г)</b> это система экономических отношений между независимыми предприятиями, при которой одна сторона передает другой право использовать на определенных условиях и за определенное вознаграждение комплекс принадлежащих ей исключительных прав.

39. Одной из эффективнейших систем постановки целей является техника **SMART** (англ. – умный), иначе умное планирование. При этом понятие «SMART» является еще и аббревиатурой из английских букв, каждая из которых обозначает одно из **требований оценки цели**. Расшифруйте значение каждой из них:

1.S	а) достижимо
2. M	б) согласовано во времени
3.A	в) измеримо
4.R	г) конкретно
5.T	д) актуально

40. Тренинг — это отработка навыков, которая состоит из четырех ступеней. Раскройте содержание каждой из них:

1-я ступень	а) метафорическая игра, групповая дискуссия или «мозговой штурм», что позволяет отработать подобные элементы уже в комплексе;
2-я ступень	б) моделирование при помощи ролевой (деловой) игры ситуации, близкой к реальной.
3-я ступень	в) мини-лекция или рассказ, демонстрация видеофильма о технике в целом
4-я ступень	г) выполнение тематического упражнения на отработку одного простого элемента этого навыка;

### 3. Ситуационные задачи.

**Задание 41.** Вы приглашены на празднование дня рождения друга/подруги в общественное заведение. Оцените, к какому типу предприятий оно относится в соответствии с требованиями ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

**Задание 42.** При обслуживании гостя в зале ресторана официант столкнулся со следующей ситуацией: Гость выбрал блюдо «*Пельмешки фри*», которого на данный момент не оказалось в наличии. В ответ официант произнес:

*- «Пельмешки фри» у нас сейчас закончились. Могу предложить Вам «Мини-чебуреки», обжаренные до хрустящей корочки с сочной мясной начинкой. Отличная замена. Уверен, вы не разочаруетесь!»*

Какой прием мерчандайзинга использовал официант при обслуживании клиента?

**Задание 43.** При обслуживании гостя в зале ресторана официант, рекомендуя блюда или напитки, слегка кивал головой, как бы в подтверждение своих слов. Какой психологический прием использовал официант в данном случае?

### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

#### Цель и задачи семинаров

Семинары по дисциплине проводятся с целью закрепления теоретических знаний в сфере ресторанного бизнеса, обучения студентов знаниям и умениям в области основ функционирования предприятий питания, технологий оказания услуг в сфере питания, построения клиентских отношений. Семинары направлены на формирование у студентов



практических умений, практических навыков в области ресторанной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Семинары по дисциплине **«Основы ресторанного сервиса»** – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Семинар предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплины.

Занятия по дисциплине **«Основы ресторанного сервиса»** проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным и специализированным оборудованием, а также на базе предприятий питания и гостиниц.

Семинары способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

### **Виды семинаров**

По дисциплине **«Основы ресторанного сервиса»** используются **интерактивные формы семинарских занятий:**

- Практическое занятие-беседа
- Семинар-диспут
- Заслушивание и обсуждение докладов с презентациями
- Решение ситуационных задач (кейсы)
- Выездное занятие на специализированную выставку ПИР Ехро, в гостиницу

В результате проведения семинарских занятий студент должен

- изучить и свободно ориентироваться в законодательно-нормативной базе по предприятиям питания и гостеприимства;
- ознакомиться с современными тенденциями развития индустрии питания и требованиями к специалистам отрасли;
- применять основные принципы функционирования службы питания
- осознавать свою роль в команде, осуществлять социальное взаимодействие в ресторанном сервисе;
- закрепить знания об основных принципах деятельности предприятий питания, организации обслуживания на предприятиях общественного питания; технологического процесса производства ресторанной продукции.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в форме семинаров.

### **Тематика семинаров**

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

#### **Семинар 1.**

**Вид занятия:** - семинар-беседа

**Тема и содержание занятия:** Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса. Характеристика типов предприятий общественного питания. Служба питания гостиниц и иных средств размещения. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий питания и гостеприимства.

Вопросы:



1. Характеристика типов предприятий общественного питания.
2. Службы питания гостиниц и иных средств размещения.
3. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания.

**Цель занятия:** углубить теоретические знания в ресторанной сфере.

**Практические навыки:** приобрести навыки ориентации в базе Законодательно-нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий питания и гостеприимства.

**Контрольные задания:**

Подготовить доклад и презентацию по темам:

1. История зарождения и развития ресторанного хозяйства в конкретной стране мира.
2. История зарождения и развития ресторанного и гостиничного хозяйства в России.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития ресторанной отрасли в регионах РФ.
4. Рынок ресторанных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге
5. Рынок ресторанных/ гостиничных услуг в республике, крае, области, городе - родине студента.
6. Факторы, сдерживающие развитие ресторанной индустрии в Европе в Средние века.
7. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
8. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии.
9. Маркетинг предприятия питания
10. Мерчандайзинг - деятельность предприятия по стимулированию сбыта продукции и услуг
11. Рекламное продвижение предприятий питания

## **Семинар 2.**

**Вид занятия:** - смешанная форма семинара

**Тема и содержание занятия:** Сервисная деятельность в ресторанном бизнесе и сфере гостеприимства. Услуги питания.

Вопрос для развернутого выступления студента с презентацией: Основные подходы к оказанию услуг питания.

Вопросы для обсуждения:

- 2.1 Виды и формы услуг в сфере питания.
- 2.2 Услуги питания ресторана, кафе, бара, столовой, закусочной и других типов предприятий питания.
- 2.3 Требования к оказанию услуг в общественном питании.
- 2.4 Разработка системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса
- 2.5. Обсуждение презентации.

**Цель занятия:** Закрепить знания о сервисной деятельности предприятий питания

**Практические навыки:** приобрести опыт разработки системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и питания.





### Семинар 3.

**Вид занятия:** - семинар-беседа, проведение текущей аттестации

**Тема и содержание занятия:** Организация производства и торговая деятельность предприятий питания

Вопросы для обсуждения:

3.1. Общие принципы функционирования предприятий питания и службы питания гостиниц и иных средств размещения.

3.2. Производственная инфраструктура и ее характеристики. Производственная служба (департамент) предприятия питания

3.3. Служба (департамент) обслуживания.

3.4. Должностные обязанности менеджеров.

3.5. Должностные обязанности производственного и обслуживающего персонала предприятий питания

Проведение текущей аттестации

**Цель занятия:** определить принципы функционирования предприятий общественного питания, службы питания; должностные обязанности менеджеров, производственного и обслуживающего персонала предприятий питания

**Практические навыки:** приобрести первичные умения определять назначение и принципы работы производственной службы (департамента) и службы обслуживания, ознакомиться с должностными обязанности работников предприятий питания.

### Семинар 4.

**Вид занятия:** Выездное занятие

Посещение выставки «ПИР Экспо», павильоны «Ресторан», «Отель»

**Цель занятия:** собрать информацию об основных тенденциях в технологии, организации, оборудования, информационного обеспечения, маркетинга ресторанных и гостиничных предприятий (по материалам профессиональной выставки)

### Семинар 5.

**Вид занятия:** - практическое занятие-беседа, выездное занятие в гостиницу

**Тема и содержание занятия:** Подготовка к обслуживанию гостей на предприятиях питания.

Вопросы для развернутого выступления студентов с презентацией:

4.1. Форменная одежда обслуживающего персонала

4.2. Виды столовой посуды. Столовые приборы

4.3. Столовое белье.

4.4. Предварительная сервировка стола.

**Цель занятия:** закрепить знания о подготовке к обслуживанию гостей на предприятиях питания

**Практические навыки:** приобрести первичные навыки обслуживания гостей на предприятиях питания.

### Семинар 6.

**Вид занятия:** - семинар-беседа

**Тема и содержание занятия:** Назначение и правила составления меню.

Вопросы для обсуждения:



- 5.1. Виды меню.
- 5.2. Карта вин
- 5.3. Карта коктейлей

**Цель занятия:** закрепить знания о назначении и правилах составления меню.

**Практические навыки:** приобрести опыт составления меню для потребителей.

### Семинар 7.

**Вид практического занятия:** - решение ситуационных задач (кейсы).

**Тема и содержание занятия:** Обслуживания гостей в торговом зале предприятий общественного питания.

Вопросы для обсуждения:

- 6.1. Встреча и размещения гостей за столом.
- 6.2. Прием заказа. Выполнение заказа
- 6.3 Расчет с гостями.
- 6.4. Виды складывания салфеток. Дополнительная сервировка стола
- 6.5. Рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура подачи
- 6.5 Работа в коллективе.
- 6.6 Принципы построения контактной зоны в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности.

**Ситуационная задача:** «Встреча и обслуживание гостей в ресторане»

Подготовка и анализ информации по теме; демонстрация первичных умений и навыков обслуживания гостей

**Цель занятия:** усвоить основные принципы встречи, размещения и обслуживания гостей

**Практические навыки:** овладеть первичными навыками официанта по встрече гостей на предприятиях питания. Работа в коллективе. Социальное взаимодействие и способность реализовывать свою роль в команде. Осуществление деловой коммуникации в устной и письменной формах в ресторанном сервисе.

### Семинар 8.

**Вид занятия:** практ. занятие-беседа, проведение текущей аттестации

**Тема и содержание занятия:** Обслуживание банкетов

Вопросы для развернутого выступления студентов с презентацией:

- 7.1. Виды банкетов и их характеристика
- 7.2. Кейтеринг как дополнительный бизнес.
- 7.3. Обслуживание специальных мероприятий и особо почетных гостей.
- 7.4. Обслуживание иностранных туристов.

**Цель занятия:** закрепить знания по организации банкетов и кейтеринговых мероприятий; проведение текущей аттестации.

**Практические навыки:** овладеть первичными навыками организации банкетов

### Семинар 9.

**Вид занятия:** - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, устный опрос.



**Тема и содержание занятия:** Характеристика технологических процессов производства продукции общественного питания

Вопросы для обсуждения:

8.1. Основные стадии технологического процесса производства ресторанной продукции.

8.2 Классификация продукции общественного питания.

8.3. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. (По СанПиН 2.3.2.1324-03)

8.4. Механическая кулинарная обработка сырья. Обработка овощей и грибов.

**Цель занятия:** закрепить знания характеристик технологических процессов производства ресторанной продукции.

**Практические навыки:** усвоить последовательность технологических процессов производства продукции общественного питания и меры обеспечения ее безопасности.

### Семинар 10.

**Вид занятия:** - практическое занятие – беседа; проведение текущей аттестации

**Тема и содержание занятия:** Общая характеристика производства продукции общественного питания.

Вопрос для развернутого выступления студента с презентацией: «Способы и приемы кулинарной обработки продуктов»

Вопросы для обсуждения

9.1 Тепловая кулинарная обработка сырья и полуфабрикатов.

9.2. Способы и приемы тепловой кулинарной обработки.

9.3 Предложение блюд, закусок, различающихся по способам кулинарной обработки гостям в ресторане.

**Цель занятия:** Обсудить принципы производства ресторанной продукции; провести тестирование по разделам 1-3.

**Практические навыки:** приобрести способность давать кулинарную характеристику блюд, закусок, напитков в меню при предложении гостям ресторана.

### Для заочной формы обучения

#### Семинар 1.

**Вид практического занятия:** - Практ. занятие-беседа, проведение текущей аттестации

**Тема и содержание занятия:** Основные принципы деятельности предприятий общественного питания. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Технологический процесс производства продукции общественного питания

Вопросы для обсуждения:

1.1 Характеристика типов предприятий общественного питания в соответствии с нормативными документами

1.2 Требования и обязанности, предъявляемые к обслуживающему персоналу

1.3. Назначение и правила составления меню.

1.4. Виды банкетов и их характеристика. Кейтеринг, как дополнительный бизнес

1.5. Основные стадии технологического процесса производства продукции общественного питания.

**Цель занятия:** закрепить теоретические знания.

**Практические навыки:** усвоить принципы организации предприятий общественного питания.



## Семинар 2

**Вид занятия:** - семинар-беседа

**Тема и содержание занятия:** Организация производства и торговая деятельность предприятий питания

Вопросы для обсуждения:

- 3.1. Общие принципы функционирования предприятий питания.
- 3.2. Производственная инфраструктура и ее характеристики.
- 3.3. Должностные обязанности менеджеров.
- 3.4. Должностные обязанности производственного и обслуживающего персонала предприятий питания

**Цель занятия:** определить принципы функционирования предприятий общественного питания, службы питания; должностные обязанности менеджеров. Производственного и обслуживающего персонала предприятий питания

**Практические навыки:** приобрести первичные навыки организации ресторанного сервиса, опыт использования знаний в деятельности предприятий ОП, службы питания гостиничного предприятия.

## Семинар 3

**Вид занятия:** решение ситуационных задач (кейсов), проведение текущей аттестации

Обслуживание гостей в торговом зале предприятий общественного питания. Встреча и размещения гостей за столом. Прием заказа. Выполнение заказа. Основные способы подачи блюд. Расчет с гостями.

Вопросы для обсуждения:

- 6.1. Встреча и размещения гостей за столом.
- 6.2. Прием заказа. Выполнение заказа
- 6.3. Расчет с гостями.
- 6.4. Виды складывания салфеток. Дополнительная сервировка стола
- 6.5. Рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура подачи
- 6.6. Работа в коллективе.
- 6.7. Принципы построения контактной зоны в сфере гостеприимства и ресторанной деятельности.

**Ситуационная задача:** «Встреча и обслуживание гостей»

Подготовка и анализ информации по теме, демонстрация первичных умений и навыков обслуживания гостей

**Цель занятия:** усвоить основные принципы встречи и размещения гостей

**Практические навыки:** овладеть первичными навыками официанта по встрече и обслуживанию гостей, построения контактной зоны.

## Семинар 4.

**Вид занятия:** заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, проведение текущей аттестации.

**Тема и содержание занятия:** Характеристика технологических процессов производства продукции общественного питания

Вопросы для обсуждения:

- 8.1. Основные стадии технологического процесса производства ресторанной продукции.
- 8.2. Классификация продукции общественного питания.
- 8.3. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. (По СанПиН 2.3.2.1324-03)
- 8.4. Механическая кулинарная обработка сырья. Обработка овощей и грибов.
- Цель занятия:** закрепить знания характеристик технологических процессов.
- Практические навыки:** усвоить последовательность технологических процессов производства продукции общественного питания и меры обеспечения ее безопасности.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

**8.1. Основная литература**

1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: [Электронный ресурс] Учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999911>
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебник/ Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2020. - 416 с.: ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358232>
3. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 417 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/978346>
2. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

**8.2. Дополнительная литература**

1. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москв : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>
2. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А. Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 528 с.: - (Бакалавриат). - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/925820>
3. Технология продукции общественного питания: учебник / под ред. А.С. Ратушного. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1031132>
4. Профессиональный стандарт 33.008 Руководитель предприятия питания [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.008.pdf> ;
5. Профессиональный стандарт 33.013 Официант/бармен <http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.013.pdf>

**Нормативные источники**



1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
2. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
4. ГОСТ Р 36692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM: Режим доступа: <https://znanium.com/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.ru: Режим доступа: <https://book.ru/>
3. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система): Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
4. справочная правовая система (СПС) Консультант Плюс: Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
5. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Microsoft Windows

Microsoft Office

1. Министерство экономического развития Российской Федерации: Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
2. Федерация рестораторов и отельеров России (ФРИО). Защищаем интересы бизнеса HoReCa с 1996 года): Режим доступа: <http://frio.ru/>
3. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»: Режим доступа: <https://vestnik.rgutspubl.org/index.php/1>
4. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»: Режим доступа: <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>
5. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа: <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
6. Профессиональная база данных: Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
7. Министерство экономического развития Российской Федерации: Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>
8. Российская гостиничная ассоциация (РГА) Режим доступа: <http://rha.ru/>
9. Федерация рестораторов и отельеров России (ФРИО). Защищаем интересы бизнеса HoReCa с 1996 года): Режим доступа: <http://frio.ru/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий)



обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а также самостоятельная работа обучающихся.

В предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

#### **- лекции**

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки.

Каждая лекция по дисциплине освещает определенную тему (проблему, тесно связанную с предыдущим материалом;

– содержит достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, имеет четко выраженную связь с практикой;

– вызывает у обучающихся необходимый интерес познания, дает направление для самостоятельной работы;

– отражает методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– является наглядной, сочетается с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагается четким и ясным языком, содержит разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала, также используются интерактивные формы:

- **проблемная лекция** (ПЛ) (введение нового знания через проблемность вопроса и т.д.)
- **лекция –дискуссия.**
- **академическая лекция**

#### **- практические занятия**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере ресторанного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «**Основы ресторанного сервиса**» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы, подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплине.

Практические занятия, направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области ресторанной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.



Практические занятия по дисциплине «**Основы ресторанного сервиса**» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным и специализированным оборудованием, а также на базе предприятий питания.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

По дисциплине «**Основы ресторанного сервиса**» используются интерактивные формы практических занятий:

- практическое занятие-беседа
- выездное занятие на специализированную выставку, в гостиницу
- семинар-диспут,
- заслушивание и обсуждение докладов с презентациями;
- решение ситуационных задач Case-study,

#### **- самостоятельная работа обучающихся**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «**Основы ресторанного сервиса**» проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

#### **Формы самостоятельной работы:**

- подготовка доклада, презентаций по темам
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка индивидуальных заданий,
- подготовка к решению ситуационных задач (кейсов)
- конспектирование, составление обзоров по темам
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к тестированию.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.





**10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «**Основы ресторанного сервиса**» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование Лаборатория ресторанного сервиса Интерактивная доска smart board 880i5 со встроенным проектором UF65 0001381625 Ноутбук ASUS N53SM Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Льдогенератор кубикового льда WESSAMAT SMART-LINE S 18 L Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Стаканомоечная машина UNIKA 35S PROEKT SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый-2шт Стол банкетный прямоугольный-10шт Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта, нерж.сталь Стол-вставка СП-123/400, нерж.сталь с полкой Стул «Эдинбург 1»- 30 шт. Стул «Эдинбург 2», барный-3 шт. Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С, метал., двухсекционный Барный инвентарь, столовая посуда и стекло, столовые приборы
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;



Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска