

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Гостиничная деятельность

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Название дисциплины **ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА**
Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

к.пед н Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.23

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2.	Структура дисциплины.....	4
3.	Содержание дисциплины.....	5
4.	Образовательные технологии	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1	Система оценивания	8
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	14
6.1	Список источников и литературы	Error! Bookmark not defined.
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	Error! Bookmark not defined.
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	Error! Bookmark not defined.
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	18
9.	Методические материалы.....	20
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	20
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	23
9.3	Иные материалы.....	Error! Bookmark not defined.
	Приложение 1. Аннотация дисциплины	29

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности ресторанов, их роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о современном состоянии ресторанной индустрии;
- формирование представлений о маркетинге в ресторанной индустрии;
- изучение систем классификации предприятий общественного питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК -2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Знать: особенности услуг предприятий общественного питания Уметь: обеспечивает разработку услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий. Владеть навыками применения услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация службы питания гостиницы» (Б1.В.ДВ.07.01) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и входит в часть Блока 1 дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Иностранный язык», «Введение в гостиничное дело», «Профессиональная этика», «Безопасность жизнедеятельности», «Информационные технологии в туризме», «Сервисная деятельность», «Экономика в гостиничном предприятии»; «Учебная практика», «Производственная практика» и др.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности»,

«Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Преддипломная практика» и др.

2. Структура дисциплины¹

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	20
7	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	16
8	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины²

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	Раздел 1 История развития ресторанного хозяйства	Появление первых предприятий питания. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме. Средневековые предприятия питания. Услуги, предлагаемые путешественникам в гостиницах в эпоху Возрождения и в Новое время. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в исторический аспект возникновения и развития предприятий питания в России.

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основные понятия и определения в области ресторанного хозяйства.</p> <p>Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства</p>	<p>Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства. Понятие "услуга". Виды ресторанного услуг. Особенности ресторанного услуг. Сегментация рынка. Рестораны: понятие, характеристики и системы классификация. Организационная структура предприятия питания. Учредительные и организационные документы. Организация труда на предприятиях питания. Техническая и технологическая документация предприятий питания. Права и обязанности ресторана. Права и обязанности гостя</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Маркетинг в индустрии гостеприимства</p>	<p>Стратегии маркетинга. Международные и российские правила предоставления ресторанных услуг. Информирование потребителя о ресторанных услугах. Правила бронирования столиков в ресторанах. Заключение договора на обслуживание в ресторане. Тенденции развития ресторанного дела. Инновации в сфере ресторанного бизнеса. Факторы спроса на услуги питания. Основные модели развития ресторанного дела</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Классификация предприятий ресторанного типа(</p>	<p>Отличительные характеристики ресторанных предприятий различных типов. Заготовочные, доготовочные и предприятия общественного питания с полным производственным циклом. Рестораны, бары, кафе, закусочные, столовые. Кафе общего типа и специализированные кафе. Ресторан «Люкс». Ресторан высшего класса. Ресторан первого класса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный (casual). Бар, паб, таверна. Быстрое обслуживание (fast food, street food). Классы обслуживания.</p>
5.	<p>Психология обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>Психологический аспект обслуживания клиентов. Социально-психологический феномен. Поведение сотрудников. Психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам. Специфика вербального общения. Активное слушание. Правила поведения персонала ресторанов. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов. Система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах</p>

4. Образовательные технологии³

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
	<i>Раздел 1</i> История развития ресторанного хозяйства	Лекция 1. Семинар 1,2 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
	<i>Раздел 2</i> Основные понятия и определения в области ресторанного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства	Лекция 2 Семинар 3,4. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
	<i>Раздел 3</i> Маркетинг в индустрии гостеприимства	Лекция 3. Семинар 5,6. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

	<i>Раздел 4</i> Классификация предприятий ресторанного типа	Лекция 4. Семинар 7,8. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада . Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
	<i>Раздел 5</i> Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	Лекция 5. Семинар 9.10. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почт

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания⁴

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - контрольная работа	15 баллов	15 баллов

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	20 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов
- тестирование	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр зачет		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

Вопросы для подготовки к зачету

1. Индустрия гостеприимства. Факторы, влияющие на развитие «индустрии гостеприимства»
2. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике. Место ресторанной индустрии в сфере услуг
3. Модели организации ресторанного бизнеса и разновидности ресторанов
4. Система франчайзинга. Франшизный ресторан
5. История развития индустрии гостеприимства в Европе
6. История развития индустрии гостеприимства в Америке
7. История ресторанной индустрии в России
8. Законодательные основы ресторанного сервиса
9. Классификация предприятий питания
10. Типология предприятий питания
11. Принципы классификации предприятий питания
12. Основные положения Правил предоставления ресторанных услуг в РФ
13. Типовая структура управления рестораном
14. Административная служба. Состав и функции
15. Служба питания. Состав и функции
16. Коммерческая служба. Состав и функции
17. Инженерно-техническая служба. Состав и функции
18. Вспомогательные и дополнительные службы. Состав и функции
19. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика
20. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Виды завтраков.
21. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.
22. Основные нормативы, характеристика и виды уборочных работ.

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

23. Последовательность уборки в индустрии питания.
24. Содержание помещений ресторана.
25. Понятие и особенности «услуги». Виды ресторанных услуг.
26. Позиционирование ресторанный продукта.
27. Методы продвижения ресторанный продукта.

Примерная тематика докладов

1. Появление первых предприятий питания.
2. Средневековые условия питания.
3. Услуги, предлагаемые путешественникам в гостиницах в эпоху Возрождения и в Новое время.
4. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в
5. Исторический аспект возникновения и развития предприятий общественного питания в России
6. Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства.
7. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме
8. Техническая и технологическая документация предприятий питания
9. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов»
10. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
11. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
12. Традиции еды и питья.
13. Предприятия питания в России и за рубежом.
14. Международные ресторанные цепи.
15. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
16. Особенности ресторанного обслуживания.
17. Ресторанный этикет.
18. Необычные рестораны мира.
19. Организационная структура служб ресторана.
20. Формы отчетности в ресторане.
21. Менеджмент ресторана.
22. Управление качеством в ресторане.
23. Реклама и маркетинг ресторана.
24. Управление финансами ресторана.
25. Правила ресторанного обслуживания.
26. Официант и метродотель в ресторане.
27. Конфликтные ситуации, работа с возражениями в ресторане.
28. Структура, формы работы кухни.
29. Технологические документы в ресторане: технологические карты, рецептура.
30. Роль шеф-повара в ресторане.

Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины,

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:
 1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;
 2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;
 3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, прекладывание гостями порций в тарелки.

2. Как называется метод подачи блюд, при котором вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше?

1. комбинированный метод
2. европейский метод
3. русский метод

3. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:

1. ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу;

3. большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторанный зала, меньшим количеством официантов для обслуживания;

4. возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторанный зала.

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню «Дю Жур»
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню

5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский

6. Все вышеперечисленные

6. Основные элементы обслуживания включают:

1. встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

2. встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

3. встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

7. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;
2. коньяки, херес, портвейн;
3. водку и горькие настойки.

8. Красные столовые сухие и полусухие вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;
2. в лафитных рюмках;
3. в водочных рюмках.

9. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....

1. 8... 10°C;
2. 18-22°C
3. 10... 12 °C;

10. К блюдам из птицы можно порекомендовать....

1. шампанское и игристые вина;
2. красные столовые сухие и полусухие вина;
3. белые столовые и полусухие вина.

11. Характерными особенностями русского сервиса являются:

1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике,

подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;

2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объём еды, постоянный контакт официанта с гостями;

3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

12. К блюдам из мяса рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;

2. коньяки, херес, портвейн;

3. водку и горькие настойки.

13. Для организации банкетов в ресторане используется меню...

1. Меню «Дю Жур»

2. Комплексное меню

3. Меню заказных блюд

4. Банкетное меню

5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

14. К десертам можно порекомендовать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;

2. шампанское и игристые вина, ликёры, десертные вина;

3. белые столовые и полусухие вина.

15. Белые вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;

2. в лафитных рюмках;

3. в рейнвейных рюмках

Примерные задания для контрольной работы

Задание 1. Дайте характеристику основным факторам спроса на услуги общественного питания.

Задание 2. Приведите основные примеры моделей развития ресторанный дела.

Задание 3. Дайте сравнительную характеристику основным, дополнительным и сопутствующим ресторанным услугам.

Задание 4. Перечислите функциональные требования, предъявляемые к ресторанам.

Задание 5. Перечислите основные психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам.?

Задание 6. В чем заключается система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах? Приведите примеры.

Задание 7. Опишите на примере взаимосвязь различных служб на предприятиях питания?

Задание 8. Как проводится оценка эффективности деятельности различных служб предприятий питания?

Задание 9. Соотнесите с помощью букв соответствующую характеристику (оценку) в соответствии с «Гидом Мишлен» для каждой категории ресторана

Категории ресторана

А. Ресторан «Одна звезда мишлен»

Б. Ресторан «Две звезды мишлен»

В. Ресторан «Три звезды мишлен»

Характеристика (оценка) ресторана, в соответствии с «Гидом Мишлен»

Г. Кухня и сервис ресторана идеальны

Д. Ресторан высшего уровня

Е. Высококласная кухня в приятной атмосфере

Задание 10. Правильным ли будет утверждение, что в России существует семь типов предприятий общественного питания? Поясните, почему да или нет.

Задание 11. Какие из типов предприятий общественного питания предусмотренных ГОСТом Р 50762-2007 подразделяют на классы?

Задание 12. Можно ли утверждать, что кафе и кофейня это один тип предприятия общественного питания. Ответ пояснить.

Ситуации для обсуждения на семинарских занятиях

1. В ресторан отметить помолвку пришла молодая пара со своими родителями. Опишите сценарий обслуживания согласно этикету.
2. В ресторан на деловой ужин пришли четверо мужчин. Опишите сценарий обслуживания согласно этикету.
3. В ресторан на обед пришла женщина с детьми (1 год и 5 лет). Опишите процесс их обслуживания.
4. В ресторане гость забыл зонт. Опишите действия персонала в этом случае.
5. В ресторане гость не смог оплатить счет. Опишите действия персонала в этом случае.
6. В ресторан пришел гость с проблемами зрения и слуха. Опишите действия персонала в этом случае.
7. У гостя в кафе пропала шапка, которую он оставил на вешалке в зале. В зале размещено объявление, что администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра. Опишите способ разрешения данной ситуации.
8. Гость высказал недовольство качеством блюда, каковы действия обслуживающего персонала?
9. Официант пролил на гостя напиток. Каковы действия персонала ресторана?

Задания и ситуации для выполнения домашнего задания

Задание 1 Проектирование обслуживания банкета «Свадьба», «Юбилей», «Встреча выпускников», «Новый год», «Закрытие работы симпозиума» и др.

Задание 2: Подготовить профессиограмму работника индустрии питания (официант, бариста, хостес, бармен, др.).

Задание 3: Подготовить характеристику ресторанной сети (на выбор).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

- *Нормативные правовые акты*

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. От 03.07.2016)

2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
10. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
11. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
15. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
18. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Федцов Владимир Георгиевич. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - Москва : Дашков, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1.

Дополнительная литература

1. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2011. – 320 с.

2. Белошاپка М.И. Технология ресторанного обслуживания: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 224 с.

3. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с.

4. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.

5. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с.

6. Ресторанный сервис. Restaurant service: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 328 с.

7. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с.

6.2. *Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)*

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek | http://www.euroseek.com |
| 2. Everything's Travel | http://www.menibers.aol.com/trvlevery |
| 3. Hotel Resource | http://www.hotelresource.com |
| 4. Look Smart | http://www.looksmart.coin |
| 5. Travel Search | http://www.travelsearch.com |
| 6. World Pages | http://www.worldpages.coni |
| 7. Yahoo! | http://www.yahoo.com |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;

7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9 Методические материалы⁶

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁷

Семинар 1 История развития ресторанного хозяйства

Вопросы для обсуждения

1. Появление первых предприятий питания.
2. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме.
3. Средневековые предприятия питания.
4. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в исторический аспект возникновения и развития предприятий питания в России.

Семинар 2 История развития ресторанного хозяйства

1. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса
2. Обзор рынка ресторанных услуг.
3. Особенности рынка ресторанных услуг в Москве и регионах.

Самые распространенные кухни

Темы для подготовки докладов

1. Современные формы организации производства в общественном питании и их виды. Классификация предприятий общественного питания по производственно-торговому признаку. Типы предприятий общественного питания и их характеристика.
2. Характеристика и общие требования к основным типам предприятий питания: РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий».
3. Классификация услуг общественного питания: ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».
4. Типы и характеристика предприятий питания за рубежом. Тенденции, наблюдаемые на современном рынке питания.

Семинар 3 Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Виды торговых помещений и их характеристика.
2. Интерьер торговых помещений. Характеристика торговой мебели и ее подбор с учетом типа предприятия.
3. Виды форм и методов обслуживания и расчета, и их классификация по признаку участия персонала в обслуживании.

⁶ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁷ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

4. Факторы, влияющие на культуру обслуживания. Слагаемые культуры обслуживания.

Семинар 4 Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Назначение и характеристика отдельных подразделений службы питания.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Подготовка торговых залов к обслуживанию; способы расстановки мебели; подготовка столового белья, посуды, приборов.
2. Предварительная сервировка столов. Виды сервировок в зависимости от характера обслуживания. Основные правила сервировок столов.
3. Подготовка персонала к обслуживанию, проведение инструктажа.
4. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала: метрдотель, официанты.
5. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказов. Обязанности официанта при выполнении заказа. Расчет с гостями.
6. Основные виды и способы подачи блюд, напитков и винно-водочных изделий.
7. Оборудование, барные аксессуары. Составление карты бара. Правила подачи и подбора ликеро-водочных изделий, вин и напитков; приготовление коктейлей.
8. Квалификационные характеристики барменов.
9. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Виды банкетов и их характеристика. Особенности организации, обслуживания и сервировки банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами, дипломатических приемов, банкета – фуршета, банкета-чая, банкета-коктейля.
10. Особенности сервировки столов стеклом. Организация и проведение выездных банкетов.
11. Специальные формы и особенности обслуживания:
 - участников форумов, совещаний, конференций;
 - туристов, проживающих в гостиницах.
 - свадебных банкетов, праздников, тематических вечеров.
12. Организация форм ускоренного обслуживания: «экспресс-залы», бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.

Темы для подготовки докладов

1. Характеристика и назначение столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла, хрусталя, металла, дерева и пластмассы.
2. Назначение основных и вспомогательных приборов.
3. Характеристика и назначение посуды из стекла. Столовое белье: виды и назначение.
4. Меню и прейскуранты: виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Особенности составления различных видов меню.
5. Прейскурант вино-водочных изделий. Оформление меню и прейскурантов.

Семинар 5 Маркетинг в индустрии гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика торговых помещений и форм обслуживания, используемых на предприятиях общественного питания.
2. Международные и российские правила предоставления ресторанных услуг.
3. Информирование потребителя о ресторанных услугах.
4. Правила бронирования столиков в ресторанах.
5. Заключение договора на обслуживание в ресторане..

Семинар 6 Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов

Вопросы для обсуждения

1. Организация обслуживания иностранных туристов.
2. Особенности организации питания иностранных туристов.
3. Обслуживание индивидуальных туристов и/или групп туристов в ресторане.
4. Обслуживание питанием в гостиничных номерах.
5. Методы обслуживания при организации завтраков, обедов и ужинов: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.
6. Виды сервиса и их особенности: французский, английский, американский, немецкий, русский.
7. Порядок и формы расчетов с клиентами за оказанные услуги питания

Темы для подготовки докладов

1. Учет национальных особенностей и традиций питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.
2. Особенности организации питания паломников.

Семинар 7,8 Отличительные характеристики ресторанных предприятий различных типов **Вопросы для обсуждения**

1. Заготовочные, доготовочные и предприятия общественного питания с полным производственным циклом.
2. Рестораны, бары, кафе, закусочные, столовые.
3. Кафе общего типа и специализированные кафе. Ресторан «Люкс». Ресторан высшего класса. Ресторан первого класса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный (casual). Бар, паб, таверна.
4. Быстрое обслуживание (fast food, street food).
5. Классы обслуживания.

Семинар 9, 10 Психологический аспект обслуживания клиентов

Вопросы для обсуждения

1. Психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам.
2. Специфика вербального общения. Активное слушание.
3. Правила поведения персонала ресторанов.
4. Стиль в обслуживании гостей.
5. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов.
6. Система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ⁸

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

⁸ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут

быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования

анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности ресторанов, их роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о современном состоянии ресторанной индустрии;
- формирование представлений о маркетинге в ресторанной индустрии;
- изучение систем классификации предприятий общественного питания

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:

знать

- классификацию ресторанов и их характеристики;
- факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана;
- особенности формирования и оформления меню ресторана;
- организацию технологического процесса в ресторане;
- методы организации труда персонала;
- типы и формы ресторанного обслуживания;
- особенности профессиональной этики работника ресторана;
- содержание понятия, функции и показатели корпоративной культуры ресторана;
- направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана;
- тенденции развития и отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.

Уметь: применить на практике знания в области менеджмента ресторанного сервиса

Владеть навыками применения услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий.