

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.06.2019 10:44:44
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.2 Ресторанный бизнес

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Гостиничная и ресторанная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

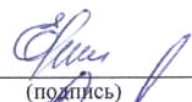
Рабочая программа дисциплины «Ресторанный бизнес» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221).

Разработчик РПД:

<u> к.э.н., доцент </u> (ученая степень, ученое звание)	 (подпись)	<u> Грашин С.А. </u> (ФИО)
--	--	---

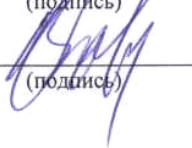
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


 (подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации


 (подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
«07» июня 2019 г., протокол № 10

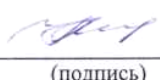
Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
 (уч.степень, уч.звание)


 (подпись)

 Алексеева Н.Д.
 (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


 (подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б1.В.ДВ.03.2 Ресторанный бизнес

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
П К-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: основы организации деятельности предприятий питания; содержание и функции ресторанного бизнеса Умеет: использовать методы планирования деятельности предприятий ресторанного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Владеет навыками: планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций	Знает: принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания Умеет: осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	сферы гостеприимства и общественного питания.	Владеет: методикой создания системы контроля на предприятиях питания; навыками выявления проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)	

Краткое содержание дисциплины:

Тема 1.1 Введение в ресторанный бизнес. Содержание и функции ресторанного бизнеса

Предмет, цели, задачи курса

Общественное питание как сегмент сферы обслуживания. Особенности услуг предприятий общественного питания

Функции общественного питания

Ресторанный бизнес: понятие, содержание и функции

Основные нормативные акты в области ресторанного дела

Понятие ресторанного рынка.

Концепция и профиль ресторана. Выбор места

Маркетинг и реклама ресторана

Классификация предприятий общественного питания

История ресторанного дела в дореволюционной России

История ресторанного дела в СССР Основное содержание:

Торговые помещения ресторана

Характеристика и виды меню. Спиртные напитки. Общие правила ресторанного этикета.

Общие вопросы обслуживания банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

Дипломатический прием. Свадебный банкет. Другие виды банкетов: банкет-фуршет, прием-коктейль, банкет коктейль-фуршет и другие

Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)

Персонал в ресторане

Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана. Организация обслуживания посетителей

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
П К –1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах и предприятиях питания; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологии гостиничной деятельности Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания Владеет: навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания Умеет: анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Владеет: методикой создания системы контроля на предприятиях питания	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 5 семестре, по заочной форме обучения в 5 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Организация гостиничного и ресторанного дела
- Управление рестораном

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах
- Основы туризма и гостиничного дела,
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **6 з.е. (216 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	216 ч
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	60/ 22
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 10
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	42 /12
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	129/185
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	129/185
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 9
Промежуточная аттестация	Экзамен

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
7 семестр						
П К –1 ИПК-1.1.-1.4ПК- 2 ИПК 21.1-2.2.	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2	×			Лекция-визуализация
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 1. Ресторанный бизнес: понятие, содержание и функции	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Современный ресторан		×	6		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		20	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 2. Основные нормативные акты в области ресторанного дела.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2.Основные нормативные акты в области ресторанного дела.		×	6		Сообщения студентов. Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 3. Понятие ресторанного рынка	3	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Понятие ресторанного рынка		×	6		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 4. Концепция и профиль ресторана	3	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Концепция и профиль ресторана		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 5. Маркетинг и реклама ресторана	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5 Маркетинг и реклама ресторана.			6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 6Общие правила ресторанного этикета.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6 Общие правила ресторанного этикета		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 7Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана. Организация обслуживания постетителей.	2				
	Практическое занятие № 7 Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана. Организация обслуживания постетителей			6		
	Самостоятельная работа				9	
	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
	ИТОГО за 7 семестр	18	×	42	129	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	7	5	35
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	5
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)</i>	допускаются все студенты	2	20	40
Итого по дисциплине				100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная	недифференцированная оценка

		компетенций			оценка/балл	
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
7 семестр								
П К –1 ИПК-1.1.-1.4ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	1	×		Дискуссия	×	×	
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 1. Ресторанный бизнес: понятие, содержание и функции	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Современный ресторан		×	2				
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 2. Основные нормативные акты в области ресторанного дела.	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2.Основные нормативные акты в области ресторанного дела.		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Тест
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 3. Понятие ресторанного рынка	1	×					
	Практическое занятие № 3. Понятие ресторанного рынка		×	2				
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное	Реферат

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
							изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 4. Концепция и профиль ресторана	1	×					
	Практическое занятие № 4 Концепция и профиль ресторана		×	2				
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 5. Маркетинг и реклама ресторана	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 5 Маркетинг и реклама ресторана.		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
П К –1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 6Общие правила ресторанного этикета.	1	×					
	Практическое занятие № 6 Общие правила ресторанного этикета		×	1	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			25	Самостоятельное изучение учебных	Доклад

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
							материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 7Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана. Организация обслуживания постетителей.	1						
	Практическое занятие № 7 Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана. Организация обслуживания постетителей			1	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа					35	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
П К –1 ИПК-1.1.-1.4 ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		
	ИТОГО за 7 семестр	10	×	12		185		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	7	5	35
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	5
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)</i>	допускаются все студенты	2	20	40

	Итого по дисциплине			100 баллов
--	----------------------------	--	--	-------------------

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. **Быстров, С. А. Организация гостиничного дела** [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
2. **Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов** [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 535 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>
3. **Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 260800.62 "Технология продукции и орг. обществ. питания" и 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 525 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.
4. **Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Технология продуктов обществ. питания" / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Документ HTML. - М. : Магистр [и др.], 2013. - 557 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389895#none>
5. **Инновационный менеджмент** [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. Я. Горфинкель [и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, Т. Г. Попадюк. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 460 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=407347>.
6. **Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. В. Лихолетов. - Документ Adobe Acrobat. - СПб. : Интермедия. - 2012. - 4,81 МБ, 218 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
7. **Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов** [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М. - 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.
8. **Управление инновационными проектами** [Электронный ресурс] : учеб. пособие по дисциплине регион. составляющей специальности "Менеджмент орг." / В. Л. Попов [и др.] ; под ред. В. Л. Попова. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 335 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=455400>.
9. **Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для экон. вузов и практ. работников рестор. бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторан. бизнеса. - 3-е изд. - Документ HTML. - М. : Дашков и К. - 2014. - 248 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430602>.

Дополнительная литература

10. Джум, Т. А. **Организация сервисного обслуживания в туризме** [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Олышанская. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 368 с.
11. Скобкин, С. С. **Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма**[Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2014. - 493 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>.
12. Слайд-лекции по дисциплине "Технология обслуживания посетителей предприятий общественного питания". Тема № 10 "Специальные технологии обслуживания"[Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостиничное дело"] ; сост. С. А. Грашин. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 9,88 МБ, 15 с. : ил.. - CD-ROM.
13. Тимохина, Т. Л. **Организация приема и обслуживания туристов**[Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М, 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.
14. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Технология обслуживания посетителей предприятий общественного питания"[Электронный ресурс] : для студентов направления 101100.62 "Гостинич. дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. С. А. Грашин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 3,3 МБ, 83 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

1. Виды меню.
2. Понятие и разновидности карт напитков.
3. Винная карта. Назначение и принципы составления винной карты.
4. Общая характеристика основных элементов подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию посетителей.
5. Сервировка стола как завершающий этап подготовки торгового зала к приёму посетителей. Общие принципы и последовательность предварительной сервировки стола.
6. Особенности предварительной сервировки стола к завтраку, обеду, ужину. Необходимые посуда, приборы, столовое белье.
7. Основные этапы процесса обслуживания посетителей в торговом зале.
8. Встреча гостей и размещение их за столом. Прием заказа. Выполнение заказа и расчет с посетителями.
9. Виды банкетов и особенности их обслуживания.
10. Правила и варианты расстановки столов для банкетов.
11. Особенности сервировки столов, применяемой на банкетах, ее виды.
12. Правила размещения гостей на банкетах.
13. Особенности уборки использованной посуды на банкетах.
14. Оборудование бара.
15. Подготовка бара к обслуживанию посетителей.

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).

1. Проверка знаний сервиса в ресторане.
2. Проверка знаний законодательных, нормативных актов, которые регулируют деятельность ресторана.
3. Проверка знаний маркетинга ресторана.
4. Проверка знаний рекламы ресторана.
5. Проверка знаний правил ресторанного этикета.
6. Проверка знаний торговых помещений ресторана, их характеристик, видов, оборудования.
7. Проверка умений по подготовке к обслуживанию посетителей ресторана.
8. Проверка знаний по организации обслуживания посетителей в ресторане.
9. Проверка знаний по расчёту с посетителями.
10. Проверка знаний по специальным формам и типам обслуживания в ресторане.
11. Проверка знаний по обслуживанию банкетов и приёмов, их видов и классификацию
12. Проверка знаний по характеристикам и видам меню, по принципам составления меню и оформления.
13. Проверка знаний по последовательности расположения в меню закусок, блюд и напитков.
14. Проверка знаний по подаче блюд в ресторане.
15. Проверка знаний по подаче винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
16. Проверка знаний по характеристике закусок, блюд и напитков в ресторане.
17. Проверка знаний по особенностям составления винной карты.
18. Проверка знаний ликёро-водочных изделий, вина и прохладительных напитков в ресторане.
19. Проверка знаний организации работы бара.
20. Проверка знаний оборудования торгового и банкетного залов в ресторане.
21. Проверка знаний работы буфета в ресторане.
22. Проверка знаний работы сервизной в ресторане.
23. Проверка знаний работы моечной столовой посуды в ресторане.
24. Проверка знаний по оформлению вестибюля и гардероба в ресторане, курительной комнаты, туалетной комнаты, аванзала в ресторане.
25. Проверка знаний по оформлению зала и свето-музыкального оформления ресторана.
26. Проверка знаний по подбору музыки, расстановке мебели в ресторане.
27. Проверка знаний порядка получения и подготовка посуды, приборов, столового белья, видов столовой посуды и приборов в ресторане.
28. Проверка знаний по сервировке столов.
29. Проверка знаний прав и обязанностей работников ресторана, обслуживающего и управленческого персонала, директора.
30. Проверка знаний по подготовке персонала к обслуживанию.
31. Проверка знаний обязанностей метрдотеля, требований, предъявляемых к официанту.
32. Проверка знаний методов организации труда и техники работы официанта

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Концепция и профиль ресторана.
2. Классификация ресторанов.
3. История ресторанного бизнеса.
4. Торговые помещения ресторана, их характеристика, оборудование, виды.
5. Характеристика и виды меню.
6. Принципы составления меню, оформление.
7. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков.
8. Обслуживание банкетов и приёмов, их виды и классификация.
9. Права и обязанности работников управленческого аппарата ресторана.
10. Обслуживающий персонал ресторана.
11. Сервис в ресторане.
12. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
13. Характеристика закусок, блюд и напитков в ресторане.
14. Организация работы бара.
15. Ценовая политика ресторана.
16. Особенности ресторанного бизнеса в России.

17. Ресторанный бизнес в Тольятти.
18. Технология рестораностроения.
19. Буфеты в ресторане.
20. Зарождение ресторанного бизнеса и его развитие на Западе.
21. Кабаки и харчевни в России как прообраз современного ресторана.
22. Возрождение ресторанного бизнеса в России.
23. Сервировка столов.
24. Правила поведения за столом.
25. Расчёт с посетителями.
26. Характеристика ресторана.

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

1. Создание в торговом зале ресторана благоприятного микроклимата.
2. Производственная деятельность ресторана.
3. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
4. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
5. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
6. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
7. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.
8. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
9. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
10. Организация обслуживания посетителей в ресторане.
11. Расчёт с посетителями.
12. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
13. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление.
14. Подача блюд в ресторане.
15. Оборудование торгового и банкетного залов в ресторане.
16. Работа, связанная с открытием и закрытием предприятия.
17. Контроль товарно-материальных запасов.
18. Проверка запасов продуктов и заказ новых при необходимости.
19. Проверка качества готовой продукции и меры по устранению недостатков.
20. Осуществление функций уполномоченного по продвижению качественного обслуживания.
21. Инспектирование обеденного зала, кухни, туалетов, кладовых, склада и стоянку для автомашин.
22. Инструктаж персонала относительно размера порций, контроль за отходами и т. д.
23. Светомузыкальное оформление ресторана.
24. Отделочные материалы в ресторане.
25. Уборка зала, расстановка мебели в ресторане.
26. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.
27. Виды столовой посуды и приборов в ресторане.
28. Сервировка столов.
29. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
30. Права и обязанности работников ресторана. Обслуживающий и управленческий персонал.
31. Подготовка персонала к обслуживанию.
32. Регистрация предварительных заказов на обслуживание.
33. Работа с постоянными гостями.
34. Контроль процедуры обслуживания в обеденном зале.
35. Предупреждение возникновения проблем.
36. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
37. Нестандартные ситуации, контроль над ними.

38. Работа с «проблемными клиентами».

39. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

40. Обязанности метрдотеля.

41. Внешний вид и культура речи. Фирменная одежда обслуживающего персонала.

42. Методы организации труда официантов.

43. Составление графика работы по сменам.

44. Правила внутреннего распорядка для работников общественного питания.

45. Требования, предъявляемые к работникам общественного питания (личные качества, должностные обязанности, требования к квалификации).

46. Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).

47. Техника безопасности (курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях, тренинги).

48. Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления).

8.1.6. Типовые тестовые задания

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

- бар
- кафе
- закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

- месторасположение ресторана;
- удобство подъезда и парковки;
- вход в ресторан;
- ресторанный сервис;
- интерьер ресторана;
- уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

- красоты оформления
- качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

- тематической,
- событийной
- тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

- вместимость
- менеджмент
- маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

- ресторан
- кафе
- бар
- буфет

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

столовая
закусочная
кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

городские рестораны
деревенские рестораны
рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные
с обслуживанием определенного контингента клиентов

? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

полносервисные
специализированные

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар
кафе
закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

месторасположение ресторана;
удобство подъезда и парковки;
вход в ресторан;
ресторанный сервис;
интерьер ресторана;
уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

красоты оформления
качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

тематической,
событийной
тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

вместимость
менеджмент
маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

ресторан
кафе
бар
буфет

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

столовая
закусочная
кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

городские рестораны
деревенские рестораны
рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные
с обслуживанием определенного контингента клиентов

? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

полносервисные
специализированные

? По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:

с частичным обслуживанием официантами
с ограниченным обслуживанием официантами
с неполным обслуживанием официантами

? В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана

15—20 лет
25—30 лет
30—35 лет

? В каком году удалось создать «Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги»

1899 г.
1902 г.
1905 г.

? Помещение, где посетители, ожидая друг друга, могут отдохнуть. Он размещается перед торговым или банкетным залом. Чаще здесь встречаются приглашенные при организации банкетов, приемов, свадебных вечеров и других торжеств

вестибюль
аванзал
банкетный зал

? Важным является обеспечение в торговых залах ресторанов нормального температурного режима

15-16°C
16-18°C
17-19°C

? В меню обеда включают

от 2 до 3 наименований закусок и блюд
от 3 до 5 наименований закусок и блюд
от 5 до 7 наименований закусок и блюд

? Меню бывает

со свободным выбором блюд
скомплектованным

? С точки зрения вида меню можно классифицировать как

статичное
бранч,
линнер

? Слово «банкет»

французского происхождения
бельгийского происхождения
итальянского происхождения

? Метрдотель распределяет обязанности среди персонала. В среднем в расчет берется один официант на

8—10 гостей при обычном обслуживании
10—12 гостей при обычном обслуживании
12—15 гостей при обычном обслуживании

? Эта форма расстановки столов подходит для банкетов в 30—50 гостей

- в форме буквы Т
- в форме буквы Г
- простая прямоугольная
- в форме линии

? Форма расстановки столов буквой Ш:

- существует
- нет

? В процессе подготовки к банкету и обслуживания кто руководит работой официантов

- метрдотель
- администратор

шеф-повар

? На сколько должна свисать скатерть со стола?

- а) на 25см
- б) на 30см
- в) на 15 см

? Размер ручника:

- а) 32х80см
- б) 35х80см
- в) 35х70

? Уход за металлической посудой. Выберите правильный ответ?

- а) тщательно вымыть в горячей воде
- б) дезинфицировать, ополоснуть, высушить
- в) перед использованием полировать
- г) хранить в закрытом шкафу на полках
- д) все ответы верны

? Какие способы переноса приборов вам известны?

- а) на руке в салфетке
- б) на подносе
- в) на тарелке
- г) все ответы верны

? Что такое меню?

- а) перечень блюд и напитков, которые готовятся на данном предприятии с указанием их выхода и цены
- б) книга с перечнем продуктов
- в) перечень блюд и напитков

? В каком порядке происходит вынос в зал блюд и напитков?

- а) супы, холодные закуски, вторые блюда, сладкие напитки
- б) холодные закуски, супы, вторые блюда, сладкие напитки
- в) сладкие напитки, холодные закуски, супы, вторые блюда

? В какой последовательности подают напитки?

- а) крепкие алкогольные (аперитивы), вина, горячие напитки
- б) вина, крепкие алкогольные (аперитивы), горячие напитки
- в) горячие напитки, вина, крепкие алкогольные (аперитивы)

? Какие виды меню вы знаете?

- а) со свободным выбором блюд
- б) скомплектованных обедов

- в) дневного рациона
- г) диетического
- д) детского питания
- е) банкетное
- ж) специальных видов обслуживания
- з) заказное
- и) верны все ответы кроме з)
- к) верны все ответы кроме ж)

? Порядок подачи вторых блюд?

- а) рыбные блюда, мясные блюда, овощные и мучные
- б) овощные и мучные, мясные блюда, рыбные блюда
- в) мясные блюда, рыбные блюда. Овощные и мучные

? В чем подают горячие гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в металлической посуде
- в) в стеклянной

? В чем подают холодные гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в стеклянной посуде
- в) в металлической посуде

? Что значит способ подачи блюд в обнос?

- а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит английский способ подачи блюд?

- а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит обслуживание в стол?

- а) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции
- б) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- в) предварительное перекладывание блюд на приставном столе

? Какова температура подачи сладкого блюда?

- а) 8-9
- б) 5-7
- в) 8-10

? На сколько заполнять фужер с минеральной водой?

- а) на $\frac{3}{4}$
- б) на $\frac{4}{3}$
- в) на 2-3

? Какова температура подачи красного вина?

- а) 10-14
- б) 10-15

в) 9-13

? Какой напиток подают к фруктам, конфетам, тортам?

- а) водку
- б) полусладкое, сладкое и мускатное шампанское
- в) вино

? С чего нужно начинать выполнение заказа?

- а) с подачи винно-водочных изделий
- б) с подачи первого блюда
- в) с подачи минеральной воды

? В какой руке нужно держать бутылку наливая напиток?

- а) в правой
- б) в левой

? Какова температура подачи десертного вина?

- а) 16-18!
- б) 15-17
- в) 16-19

? С какой стороны и какой рукой нужно подавать пиво?

- а) с правой и правой рукой
- б) с левой и левой рукой
- в) с правой стороны и левой рукой

? Сколько стадий включает в себя организация банкета?

- а) 2
- б) 3

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	40	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

1. Создание в торговом зале ресторана благоприятного микроклимата.
2. Производственная деятельность ресторана.

3. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
4. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
5. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
6. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
7. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.
8. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
9. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
10. Организация обслуживания посетителей в ресторане.
11. Расчёт с посетителями.
12. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
13. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление.
14. Подача блюд в ресторане.
15. Оборудование торгового и банкетного залов в ресторане.
16. Работа, связанная с открытием и закрытием предприятия.
17. Контроль товарно-материальных запасов.
18. Проверка запасов продуктов и заказ новых при необходимости.
19. Проверка качества готовой продукции и меры по устранению недостатков.
20. Осуществление функций уполномоченного по продвижению качественного обслуживания.
21. Инспектирование обеденного зала, кухни, туалетов, кладовых, склада и стоянку для автомашин.
22. Инструктаж персонала относительно размера порций, контроль за отходами и т. д.
23. Светомузыкальное оформление ресторана.
24. Отделочные материалы в ресторане.
25. Уборка зала, расстановка мебели в ресторане.
26. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.
27. Виды столовой посуды и приборов в ресторане.
28. Сервировка столов.
29. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
30. Права и обязанности работников ресторана. Обслуживающий и управленческий персонал.
31. Подготовка персонала к обслуживанию.
32. Регистрация предварительных заказов на обслуживание.
33. Работа с постоянными гостями.
34. Контроль процедуры обслуживания в обеденном зале.
35. Предупреждение возникновения проблем.
36. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
37. Нестандартные ситуации, контроль над ними.
38. Работа с «проблемными клиентами».
39. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.
40. Обязанности метрдотеля.
41. Внешний вид и культура речи. Фирменная одежда обслуживающего персонала.
42. Методы организации труда официантов.
43. Составление графика работы по сменам.
44. Правила внутреннего распорядка для работников общественного питания.
45. Требования, предъявляемые к работникам общественного питания (личные качества, должностные обязанности, требования к квалификации).
46. Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).
47. Техника безопасности (курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях, тренинги).

48. Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления).

Примерный тест для итогового тестирования:

Тема 1. Современный ресторан. (П К-1 ИПК-1.1.-1.4.)

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

- бар
- кафе
- закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

- месторасположение ресторана;
- удобство подъезда и парковки;
- вход в ресторан;
- ресторанный сервис;
- интерьер ресторана;
- уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

- красоты оформления
- качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

- тематической,
- событийной
- тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

- вместимость
- менеджмент
- маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

- ресторан
- кафе
- бар
- буфет

Тема 2 Организационная структура ресторана: задачи и функции подразделений. Профессиональные обязанности администратора ресторана (метрдотеля). Организация труда и режим работы официантов.. (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

- столовая
- закусочная
- кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

- городские рестораны
- деревенские рестораны

рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные

с обслуживанием определенного контингента клиентов

? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

полносервисные

специализированные

? Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

бар

кафе

закусочная

? Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

месторасположение ресторана;

удобство подъезда и парковки;

вход в ресторан;

ресторанный сервис;

интерьер ресторана;

уровень музыкально-развлекательной программы

? Интерьер ресторана оценивается с позиций:

красоты оформления

качества оформления вестибюля и торгового зала

? Концепция ресторана может быть

тематической,

событийной

тусовочной

? Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

вместимость

менеджмент

маркетинг

? Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

ресторан

кафе

бар

буфет

? Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

столовая

закусочная

кейтеринг

? В зависимости от месторасположения различают:

городские рестораны

деревенские рестораны

рестораны на остановках

? В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

общедоступные

с обслуживанием определенного контингента клиентов

Тема 4. Подготовка и организация процесса повседневного обслуживания в ресторане: обязанности администратора. (П К –1 ИПК-1.1.-1.4.)

- ? В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:
- полносервисные
 - специализированные
- ? По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:
- с частичным обслуживанием официантами
 - с ограниченным обслуживанием официантами
 - с неполным обслуживанием официантами
- ? В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана
- 15—20 лет
 - 25—30 лет
 - 30—35 лет
- ? В каком году удалось создать «Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги»
- 1899 г.
 - 1902 г.
 - 1905 г.
- ? Помещение, где посетители, ожидая друг друга, могут отдохнуть. Он размещается перед торговым или банкетным залом. Чаще здесь встречаются приглашенные при организации банкетов, приемов, свадебных вечеров и других торжеств
- вестибюль
 - аванзал
 - банкетный зал
- ? Важным является обеспечение в торговых залах ресторанов нормального температурного режима
- 15-16°C
 - 16-18°C
 - 17-19°C
- ? В меню обеда включают
- от 2 до 3 наименований закусок и блюд
 - от 3 до 5 наименований закусок и блюд
 - от 5 до 7 наименований закусок и блюд
- ? Меню бывает
- со свободным выбором блюд
 - скомплектованным
- ? С точки зрения вида меню можно классифицировать как
- статичное
 - бранч,
 - линнер
- ? Слово «банкет»
- французского происхождения
 - бельгийского происхождения
 - итальянского происхождения
- ? Метрдотель распределяет обязанности среди персонала. В среднем в расчет берется один официант на
- 8—10 гостей при обычном обслуживании
 - 10—12 гостей при обычном обслуживании
 - 12—15 гостей при обычном обслуживании
- ? Эта форма расстановки столов подходит для банкетов в 30—50 гостей
- в форме буквы Т

в форме буквы Г
 простая прямоугольная
 в форме линии

? Форма расстановки столов буквой Ш:
 существует
 нет

? В процессе подготовки к банкету и обслуживания кто руководит работой официантов
 метрдотель

администратор
 шеф-повар

? На сколько должна свисать скатерть со стола?

- а) на 25см
- б) на 30см
- в) на 15 см

? Размер ручника:

- а) 32х80см
- б) 35х80см
- в) 35х70

? Уход за металлической посудой. Выберите правильный ответ?

- а) тщательно вымыть в горячей воде
- б) дезинфицировать, ополоснуть, высушить
- в) перед использованием полировать
- г) хранить в закрытом шкафу на полках
- д) все ответы верны

? Какие способы переноса приборов вам известны?

- а) на руке в салфетке
- б) на подносе
- в) на тарелке
- г) все ответы верны

? Что такое меню?

- а) перечень блюд и напитков, которые готовятся на данном предприятии с указанием их выхода и цены
- б) книга с перечнем продуктов
- в) перечень блюд и напитков

? В каком порядке происходит вынос в зал блюд и напитков?

- а) супы, холодные закуски, вторые блюда, сладкие напитки
- б) холодные закуски, супы, вторые блюда, сладкие напитки
- в) сладкие напитки, холодные закуски, супы, вторые блюда

? В какой последовательности подают напитки?

- а) крепкие алкогольные (аперитивы), вина, горячие напитки
- б) вина, крепкие алкогольные (аперитивы), горячие напитки
- в) горячие напитки, вина, крепкие алкогольные (аперитивы)

? Какие виды меню вы знаете?

- а) со свободным выбором блюд
- б) скомплектованных обедов
- в) дневного рациона
- г) диетического

- д) детского питания
- е) банкетное
- ж) специальных видов обслуживания
- з) заказное
- и) верны все ответы кроме з)
- к) верны все ответы кроме ж)

? Порядок подачи вторых блюд?

- а) рыбные блюда, мясные блюда, овощные и мучные
- б) овощные и мучные, мясные блюда, рыбные блюда
- в) мясные блюда, рыбные блюда. Овощные и мучные

? В чем подают горячие гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в металлической посуде
- в) в стеклянной

? В чем подают холодные гарниры?

- а) в фарфоровой посуде
- б) в стеклянной посуде
- в) в металлической посуде

? Что значит способ подачи блюд в обнос?

- а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит английский способ подачи блюд?

- а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе
- в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

? Что значит обслуживание в стол?

- а) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции
- б) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
- в) предварительное перекладывание блюд на приставном столе

? Какова температура подачи сладкого блюда?

- а) 8-9
- б) 5-7
- в) 8-10

? На сколько заполнять фужер с минеральной водой?

- а) на 3\4
- б) на 4\3
- в) на 2-3

? Какова температура подачи красного вина?

- а) 10-14
- б) 10-15
- в) 9-13

? Какой напиток подают к фруктам, конфетам, тортам?

- а) водку
- б) полусладкое, сладкое и мускатное шампанское
- в) вино

? С чего нужно начинать выполнение заказа?

- а) с подачи винно-водочных изделий
- б) с подачи первого блюда
- в) с подачи минеральной воды

? В какой руке нужно держать бутылку наливая напиток?

- а) в правой
- б) в левой

? Какова температура подачи десертного вина?

- а) 16-18!
- б) 15-17
- в) 16-19

? С какой стороны и какой рукой нужно подавать пиво?

- а) с правой и правой рукой
- б) с левой и левой рукой
- в) с правой стороны и левой рукой

? Сколько стадий включает в себя организация банкета?

- а) 2
- б) 3