

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» 05 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30» 05 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС
В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

индекс по учебному плану: **Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.02.02**
направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	144 часа / 4 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа (контактная работа)</i>	45	20
из них:		
лекции	20	12
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабо- раторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	25	8
самостоятельных контроль	63	115
	36	9
Форма промежуточной аттестации		
Экзамен	6 семестр	9 семестр

Рабочая программа дисциплины Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Разработчик рабочей программы



доцент, к.пед.н. Н.И. Ковалева

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

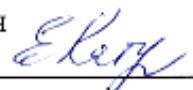
СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Организация обслуживания и ресторанный сервис» у студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе бакалавриата.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- • Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. №515 (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 №47221
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2019 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель обучения по дисциплине «Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах» – освоение основных понятий ресторанных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства, история развития гостеприимства, современное состояние и перспективы развития рынка ресторанных услуг; виды ресторанных услуг и их характеристики

Задачи изучения дисциплины «Организация обслуживания и ресторанный сервис комплексах»:

- систематизация и углубление базовых знаний о роли гостеприимства - основных элементах ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д.;
- способы, правила и техника сервировки стола, подачи блюд, напитков;
- управление конфликтами и стрессами;
- мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.02.02 Организация обслуживания и ресторанный сервис реализуется в рамках базовой части учебного блока Б1 учебного плана подготовки бакалавров направления 43.03.03 Гостиничное дело.

Умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины «Организация обслуживания и ресторанный сервис», необходимы для освоения дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг индустрии гостеприимства», прохождения преддипломной практики и выполнения ВКР.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

ПКО-1- Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКО-5 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс освоения учебной дисциплины «Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Ресторанная деятельность профессиональные компетенции рекомендуемые ПКО-1, ПКО-5.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПКО-1 - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	<p>ПКО-1.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПКО-1.2. - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПКО-1.3. - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	Демонстрирует знание целей и задач деятельности основных служб гостиничного предприятия, владеет навыками планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия
ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	Обеспечивает сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 4 зачетных единицы, 144 часов, включая сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					СРС	Индекс компетенции
			все-го	в т.ч.					
				Л	Се-ми-нары	Пра-кт. заня-тия	Др. ви-ды ра-бот ¹		
1	Организация ресторанного сервиса	16	6	4		2		10	ПКО-1; ПКО-5
2	Технология подготовки и организация обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий	23	10	4		6		13	ПКО-1; ПКО-5
3	Технология ресторанного сервиса	34	14	6		8		20	ПКО-1; ПКО-5
4	Технологии банкетного сервиса	35	15	6		9		20	ПКО-1; ПКО-5
	Итого	108	45	20		25		63	
	Контроль (Зачет, экзамен)	36							
	Всего часов	144	45	20		25		63	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					СРС
			все-го	в т.ч.				
				Л	Се-ми-нары	Пра-кт. заня-тия	Др. ви-ды ра-бот ²	
1	Организация ресторанного сервиса	27	2	2				25
2	Технология подготовки и организация обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий	34	4	2		2		30
3	Технология ресторанного сервиса	36	6	4		2		30
4	Технологии банкетного сервиса	38	8	4		4		30
	Итого	135	20	12		8		115
	Контроль (Зачет, экзамен)	9						
	Всего часов	144	20	12		8		115

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Организация ресторанного сервиса

Современное состояние и основные направления развития ресторанного сервиса в России и за рубежом. Классификация ресторанов, современные концепции, особенности их деятельности в гостиничных предприятиях. Организационные структуры управления рестораном. Характеристика действующих основных нормативно - правовых документов в обеспечение организационной деятельности и ресторанного сервиса. Современные формы, методы и технологии обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий.

Тема 2. Технология подготовки и организация обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий

Обслуживающий персонал, требования. Виды и характеристика помещений для обслуживания потребителей. Техническое оснащение помещений и процессов обслуживания мебелью, оборудованием, инвентарем, посудой, столовым бельем, характеристика и требованиям к ним. Информатизация процесса обслуживания, использование интернет ресурсов, программных продуктов, инноваций. Виды, характеристика, инжиниринг меню, карты вин, карты бара, карты коктейлей. Сигарная карта. Чайная и десертная карта. Основные принципы, порядок их составления и оформления.

Тема 3. Технология ресторанного сервиса

Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Виды ресторанного сервиса, техника подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Способы, правила и техника сервировки стола, подачи блюд, напитков. Направления дизайна в оформлении столов. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана

Тема 4. Технология банкетного сервиса

Классификация, виды, характеристика, особенности организации и обслуживания банкетов и приемов. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк. Особенности обслуживания event мероприятий, свадеб. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах. Совершенствование сервисного сервиса в ресторане.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

- 1 *Сологубова, Г. С.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666>
- 2 *Пасько, О. В.* Технология продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14039-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471775>
- 3 *Баранов, Б. А.* Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476195>

6.2 Дополнительная литература

- 4 Организация и технология питания туристов: уч. пос./Т. А. Джим-М.: Магистр, Инфра-М, 2016--320 с.
- 5 Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие. М.: Троицкий мост, 2012. -207 с.
- 6 Управление конкурентоспособностью: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 447 с
- 7 Ресторанный бизнес: технология успеха / Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. - М.: Транслит, 2011. - 512 с.

Нормативные документы:

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования;
2. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу;
3. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования;
4. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;
5. ГОСТ Р 52113—2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг;
6. ГОСТ Р 56766—2015 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации»
7. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
8. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования

Периодические издания:

- «Питание и общество»;
- «Вы и ваш ресторан»;
- «Ресторанный бизнес»;
- Научный журнал «Научный Вестник МГИИТ»;
- Российский экономический журнал;
- «Сервис в России и за рубежом»;
- «Отель»;
- - Журнал «Ресторанные ведомости»;
- Журнал «Food Technology»;
- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
2. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
5. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

7. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы
8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/> - сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.

4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

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

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования ПКО-1, ПКО-5 при изучении дисциплины Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.02.02 Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.02.ДВ.02.02 Организация обслуживания и ресторанный сервис в гостиничных комплексах предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет и экзамен.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Этапы формирования компетенций
<p>ПКО - 1</p> <p>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Демонстрирует знание целей и задач деятельности основных служб гостиничного предприятия, владеет навыками планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия</p>	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.

<p>ПКО-5</p> <p>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>Владеет навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия; демонстрирует способность к организации работ по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>	<p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений, самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.
--	---	--

13.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> – посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
<p><u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала</p>	<ul style="list-style-type: none"> – степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%;

	<ul style="list-style-type: none"> - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
Этап 3: Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на зачете с оценкой и экзамене	<p>Ответ обучающегося на экзамене оценивается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «отлично», если обучающийся глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания, соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - «хорошо», если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но обучающийся допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - «удовлетворительно», если обучающийся показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. <p>«неудовлетворительно», если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».</p>
Оценивание результатов работы на практических занятиях (презентации, доклады, эссе)	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому обучающемуся в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому обучающемуся группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.
Оценивание ре-	Шкала оценивания:

<p>зультатов решения ситуационных задач</p>	<p>«отлично» - обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике.</p> <p>«хорошо» - обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы;</p> <p>«удовлетворительно» - обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления;</p> <p>«неудовлетворительно» - обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
<p>Оценивание докладов, рефератов, эссе</p>	<p>Знание и понимание теоретического материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно <p>Анализ и оценка информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме <p>Построение суждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. <p>Оформление работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.
<p>Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)</p>	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса.

	<p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрольных вопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника. <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.
--	--

Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов. <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты
---	---

Оценивание проекта	1. Обоснование актуальности проекта	2 балла Актуальность работы обоснована	1 балл Актуальность работы частично обоснована	0 баллов Актуальность работы не обоснована
	2. Логика поэтапного планирования (задачи)	5 баллов Соблюдена логическая последовательность поставленных задач, ресурсы и сроки адекватны поставленным задачам	3-4 балла Логическая последовательность поставленных задач имеет недочёты, ресурсы и сроки не полностью адекватны поставленным задачам	0-2 балла Планирование отсутствует или имеет логические несоответствия, сроки и ресурсы неадекватны поставленным задачам

	3. Суть проекта	7-8 баллов Созданный проект решает поставленную проблему; проект соответствует изначально заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик обоснованы	5-6 баллов Созданный проект частично решает поставленную проблему; частично соответствует заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик недостаточно обоснованы	0-4 балла Созданный проект вовсе не решает поставленную проблему; не соответствует ключевым характеристикам
	4. Владения методами	5 баллов Автор в достаточной мере выбрал и освоил оптимальные методы. Возможны незначительные ошибки.	3-4 балла Автор использовал неоптимальные методы. Не знаком со всем спектром методов в сфере проектирования.	0-2 балла Автор не имеет представления о существующих методах в сфере проектирования.
	5. Защита проекта	16-20 баллов Презентация наглядна, отражает сущность проекта; выступление поддерживает презентацию; ответы на вопросы аргументированы	11-15 баллов Презентация не в полной мере отражает сущность продукта; ответы на вопросы даны неполно	0-10 баллов Презентация отсутствует; не отражает сущность проекта; ответы на вопросы отсутствуют

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

13.3.1. Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

Примерные вопросы для подготовки к экзамену ПКО-1, ПКО-5

1. Социальные предпосылки и история развития ресторанного сервиса в России.
2. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности ресторанов.
3. Перспективные направления совершенствования ресторанного сервиса в современных условиях.
4. Использование информационных технологий при организации производства и обслуживания в ресторанах.
5. Организация деятельности концептуальных ресторанов с учетом национальных и других особенностей обслуживания.
6. Особенности профессионального поведения обслуживающего персонала ресторана.
7. Корпоративная этика ресторана.
8. Урегулирование жалоб и конфликтов с гостями ресторана.
9. Современное состояние и основные направления развития ресторанного сервиса.
10. Особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
11. Инновации и прогрессивные технологии продвижения услуг ресторана на современном потребительском рынке.
12. Тенденции развития современного ресторанного сервиса г. Москвы.

13. Проблемы качества и безопасности услуг в практике ресторанного сервиса.
14. Современные проблемы в развитии ресторанного сервиса.
15. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.
16. Организация и управление залом ресторана и сервисными услугами.
17. Основные виды корпоративных тренингов в ресторанах.
18. Карта вин и особенности ее составления для ресторанов различных кухонь.
19. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании ресторанного сервиса.
20. Виды питания туристов в ресторанах гостиниц, технологии обслуживания;
21. Виды завтраков в ресторанах гостиниц, технологии реализации и обслуживания.
22. Характеристика функциональных обязанностей и требований к официантам в ресторане;
23. Характеристика функциональных обязанностей и требования к метрдотелю;
24. Характеристика функциональных обязанностей и требования к хостес;
25. Виды банкетов, приемов;
26. Способы расстановки столов в банкетном зале;
27. Принцип расчета потребности в мебели для обслуживания банкетов;
28. Принцип расчета потребности в столовом белье для проведения банкетов;
29. Подготовка столовой посуды и приборов к обслуживанию потребителей;
30. Виды посуды для сервировки банкетного стола.
31. Основные понятия: качество услуги; качество обслуживания; уровень качества услуги; культура сервиса; контактная зона; предоставление услуги; заказ на услугу; услуга и признаки услуги.
32. Факторы услуги и виды сервисной деятельности.
33. Нормативно-правовые аспекты организации сервисной деятельности ресторанов.
34. Ресторанный сервис и основные тенденции ресторанного сервиса.
35. Месторасположение ресторана и ассортиментная политика.
36. Ресторанный сервис и его характеристика.
37. Задачи ресторатора.
38. Рестораны как субъекты инфраструктуры рынка.
39. Особенности создания ресторанных цепей.
40. Особенности и характеристики независимых ресторанов.
41. Особенности и характеристики сетевых ресторанов.
42. Особенности и характеристики демократичных ресторанов.
43. Ассортиментная политика и основные особенности создания рентабельного предприятия.
44. Классификация ресторанов по ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
45. Классификация ресторанов по количеству звезд.
46. Классификация ресторанов по ценовой политике.
47. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг ресторана.
48. Особенности обслуживания посетителей по типу шведского стола. Современные концепции шведского стола.
49. Концептуальный подход к развитию ресторанного бизнеса.
50. Обслуживание туристов в ресторанах гостиниц.
51. Организация обслуживания участников конференций, съездов, симпозиумов в предприятиях общественного питания.
52. Виды меню и принципы его составления.
53. Организация обслуживания пассажиров в пути следования на различных видах транспорта.
54. Классификация и виды услуг, предоставляемых ресторанами и службой питания гостиниц.
55. Требования, предъявляемые к услугам ресторанов.
56. Характеристика методов и форм обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
57. Современные направления формирования и развития инфраструктуры ресторанного бизнеса.
58. Организация обслуживания по системе кейтеринг. Виды кейтеринга и их характеристика.
59. Мерчандайзинг в общественном питании. Приемы мерчандайзинга и их роль в

формировании потребительского спроса.

60. Виды и характеристика основных помещений для обслуживания. Рекомендуемые нормы площадей помещений.
61. Виды и характеристика вспомогательных торговых помещений.
62. Виды и характеристика оборудования залов. Требования, предъявляемые к оборудованию залов.
63. Характеристика основных материалов для изготовления столовой посуды и приборов. Требования к посуде и критерии выбора.
64. Виды и характеристика фарфорофной и фаянсовой, столовой посуды для подачи и индивидуального употребления холодных и горячих блюд, закусок.
65. Виды и характеристика хрустальной, стеклянной посуды для подачи и индивидуального употребления холодных напитков в ресторанах.
66. Виды и характеристика стеклянной и хрустальной посуды для подачи и индивидуального употребления напитков в барах.
67. Виды и характеристика металлической столовой посуды для подачи блюд.
68. Виды и характеристика столовой посуды из различных материалов для подачи и индивидуального употребления горячих напитков.
69. Виды и назначение основных столовых приборов.
70. Виды, назначение дополнительных столовых приборов.
71. Назначение, требования к составлению и оформлению карты вин и карты коктейлей.
72. Общие правила и требования к сервировке стола. Последовательность сервировки стола.
73. Подача фломбированных блюд и десертов в ресторанах.
74. Характеристика основных методов подачи блюд при обслуживании официантами.
75. Характеристика и особенности проведения свадебных банкетов.
76. Организация банкетов с частичным обслуживанием официантами.
77. Характеристика банкета-чай рекомендуемый ассортимент кулинарной продукции и напитков. Особенности сервировки стола.
78. Виды и характеристика дипломатических приемов и банкетов.
79. Характеристика приема фуршет. Рекомендации по составлению меню, подбору их расстановочное столов.
80. Особенности сервировки фуршетного стола столовой посудой и приборами.
81. Организация обслуживания участников приема фуршета.
82. Характеристика приема коктейль. Рекомендации по составлению меню, в подготовке зала.
83. Организация обслуживания приема коктейль.
84. Виды и характеристика смешанных банкетов.
85. Организация питания спортсмена.
86. Назначение и характеристика экспресс-столов, зала-экспресс, бизнес-ланч. Особенности организации и обслуживания.
87. Современные виды услуг и форм обслуживания в предприятиях общественного питания: воскресный бранч, кофе-брейк, «счастливый час», «линер», «динер».
88. Организация обслуживания индивидуальных туристов и туристических групп в ресторанах и кафе.
89. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
90. Подача закусок, блюд и напитков в VIP – зале.
91. Транширование банкетных блюд в присутствии потребителей.
92. Организация труда, квалификационный состав обслуживающего персонала.
93. Составить меню экспресс-обеда в ресторанах 1 класса для обслуживания 200 участников конференции. Предложить и обосновать метод обслуживания.
94. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подаче вин. Подобрать ассортимент вин к холодной закуске «Мусс из форели и палтуса», жульену из грибов, эскапопа, рыбы грилье, суфле из дыни. Указать наименование для подачи вин.
95. Подготовка зала к обслуживанию посетителей.
96. Составить меню банкета по поводу юбилея, с частичным обслуживанием официантами.

Число участников 20 человек. Рассчитать потребность в столовой посуде и приборах.

97. Составить меню на 30 человек, по поводу юбилея театра. Составить заявку на производство и в сервизную.
98. Составить меню и карту вин для организации приема коктейля на 40 человек. по поводу презентации фирмы. Составить заявку в сервиз - бар.
99. Определить количество столов и составить схему их размещения для проведения банкета-фуршета на 60 человек.
100. Составить схему размещения оборудования в зале для проведения банкета на 80 человек с полным обслуживанием официантами. Рассчитать количество официантов для обслуживания.
101. Составить схему размещения столов, определить длину и потребность в скатертях для организации банкета-фуршет, общей длине столов 10 метров.
102. Составить заявку на столовую посуду, приборы для сервировки столов приема-фуршет на 80 человек в соответствии с рекомендуемыми нормами для данного вида банкета.
103. Подобрать вариант сервировки фуршетного стола. Составить схему сервировки.
104. Составить меню и оформить заказ-счет приема-обед на 12 человек.
105. Составить меню и оформить заказ-счет приема ужина на 8 человек.
106. Составить меню завтрака и схему сервировки стола.
107. Составить меню воскресного бранча и схему сервировки стола на 6 человек.
108. Составить меню для обслуживания кафе-брейк и схему сервировки стола.
109. Особенности культуры ресторанного сервиса.
110. Рестораны: виды, классы, основные требования.
111. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
112. Требования к обслуживающему персоналу.
113. Производственная деятельность ресторана.
114. Управление залом ресторана и сервисными услугами.
115. Виды помещений ресторана для обслуживания потребителей, их назначение, оснащение.
116. Структурирование карты вин и сигарной карты.
117. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
118. Методы подачи блюд.
119. Организация процесса обслуживания потребителей в зале ресторана.
120. Основы международной практики обслуживания.
121. Сервисные направления при сервировке стола.
122. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
123. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.
124. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
125. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
126. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
127. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
128. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
129. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
130. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
131. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
132. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
133. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
134. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
135. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
136. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
137. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
138. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.
139. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.
140. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.

141. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.

142. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

13.3.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего контроля

1. Сервировка стола означает следующее:

- а) правильное размещение на столе предметов сервировки;
- б) правильное пользование предметами сервировки во время еды;
- в) произвольное размещение предметов сервировки стола.

2. Основные требования, предъявляемые к сервировке стола – это соответствие _____, виду обслуживания (повседневные или праздничные завтрак, обед, ужин)

- а) настроению метрдотеля;
- б) ассортименту подаваемых закусок, блюд, напитков
- в) имеющимся в наличии сервизам;
- г) нарядам гостей.

3. Верная последовательность сервировки стола представлена в ответе?

- а) накрытие стола скатертью, сервировка тарелками, приборами, стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями, ваз с цветами;
- б) накрытие стола скатертью, расстановка приборов со специями, ваз с цветами, сервировка тарелками, столовыми приборами, стеклянной посудой, раскладывание салфеток;
- в) накрытие стола скатертью, сервировка стеклянной посудой, тарелками, приборами, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями, ваз с цветами

4. Минимальная предварительная сервировка стола к завтраку включает в себя следующее:

- а) закусочный прибор, чайная ложка, фужер;
- б) пирожковая тарелка, закусочный прибор, чайная ложка, фужер, салфетка;
- в) пирожковая тарелка, закусочный прибор, чайная ложка, фужер.

5. Предметы предварительной сервировки стола к повседневному ужину состоят из следующего: пирожковая тарелка; _____, закусочные приборы; столовые приборы; фужер; салфетка.

- а) мелкая столовая тарелка (в качестве подстановочной) и закусочная тарелка;
- б) закусочная тарелка;
- в) рыбные приборы.

6. Какие приборы необходимы для еды бифштекса натурального?

- а) закусочные нож и вилка;
- б) столовые нож и вилка;
- в) рыбные нож и вилка.

7. Официант производит хорошее впечатление, если он

- а) в свободное от обслуживания время стоит, держа руки в карманах или скрестив их на груди;
- б) стоит, облокотившись о сервант или подсобный стол;
- в) умеет быстро бегать по залу, размахивая ручником;
- г) имеет красивую осанку, двигается легко и изящно.

8. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводится

- а) по официальному поводу;
- б) по любому поводу.

9. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами отличается от банкета за столом с полным обслуживанием официантами:

- а) сервировкой стола;
- б) методом подачи блюд;
- в) большим количеством официантом, участвующих в обслуживании;
- г) меньшим количеством блюд в меню;
- д) все ответы верны.

10. К обслуживающему персоналу предприятий ОП относят следующих работников:

- а) метрдотель (администратор), официант, хостесс, бармен, буфетчик, кассир, повар на раздаче, гардеробщик, швейцар, продавец магазина кулинарии;
- б) заведующий производством, повар-бригадир, мастер-кондитер, пекарь;
- в) мойщик кухонной посуды, мойщик столовой посуды, повар на производстве и раздаче.

13.3.3 Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Тема 1. Организация ресторанного сервиса ПКО-1; ПКО-5

Форма проведения практических занятий: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1; ПКО-5

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Современное состояние и основные направления развития ресторанного сервиса в России и за рубежом.
2. Классификация ресторанов, современные концепции, особенности их деятельности в гостиничных предприятиях.
3. Классификация ресторанов по ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
4. Характеристика действующих основных нормативно - правовых документов в обеспечение организационной деятельности и ресторанного сервиса.
5. Современные формы, методы и технологии обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий.
6. Организационные структуры управления рестораном.
7. Обслуживание туристов в ресторанах гостиниц.
8. Организация обслуживания участников конференций, съездов, симпозиумов в предприятиях общественного питания.
9. Организация обслуживания пассажиров в пути следования на различных видах транспорта.
10. Организация обслуживания по системе кейтеринг. Виды кейтеринга и их характеристика.
11. Организация обслуживания участников приема фуршета.
12. Организация банкетов с частичным обслуживанием официантами.
13. Организация питания спортсмена.
14. Организация обслуживания участников приема фуршета.
15. Организация питания спортсмена.
16. Организация обслуживания индивидуальных туристов и туристических групп в ресторанах и кафе.
17. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
18. Организация процесса обслуживания потребителей в зале ресторана.
19. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
20. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
21. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
22. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
23. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
24. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
25. Сервисные технологии проведения банкета-чая.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. *Сологубова, Г. С.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. —

Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666>

2. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14039-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471775>

3. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476195>

Тема 2. Технология подготовки и организация обслуживания потребителей в ресторанах гостиничных предприятий ПКО-1; ПКО-5

Обслуживающий персонал, требования. Виды и характеристика помещений для обслуживания потребителей. Техническое оснащение помещений и процессов обслуживания мебелью, оборудованием, инвентарем, посудой, столовым бельем, характеристика и требованиям к ним. Информатизация процесса обслуживания, использование интернет ресурсов, программных продуктов, инноваций. Виды, характеристика, инжиниринг меню, карты вин, карты бара, карты коктейлей. Сигарная карта. Чайная и десертная карта. Основные принципы, порядок их составления и оформления.

Тема 3. Технология ресторанного сервиса ПКО-1; ПКО-5

Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Виды ресторанного сервиса, техника подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Способы, правила и техника сервировки стола, подачи блюд, напитков. Направления дизайна в оформлении столов. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана

Тема 4. Технология банкетного сервиса ПКО-1; ПКО-5

Классификация, виды, характеристика, особенности организации и обслуживания банкетов и приемов. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк. Особенности обслуживания event мероприятий, свадеб. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах. Совершенствование сервисного сервиса в ресторане.

13.3.4. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

13.3.5. Темы рефератов по дисциплине

1. Виды и характеристика основных помещений для обслуживания. Рекомендуемые нормы площадей помещений.
2. Виды и характеристика вспомогательных торговых помещений.
3. Виды и характеристика оборудования залов. Требования, предъявляемые к оборудованию залов.
4. Характеристика основных материалов для изготовления столовой посуды и приборов. Требования к посуде и критерии выбора.
5. Виды и характеристика фарфорофвой и фаянсовой, столовой посуды для подачи и индивидуального употребления холодных и горячих блюд, закусок.
6. Виды и характеристика хрустальной, стеклянной посуды для подачи и индивидуального употребления холодных напитков в ресторанах.
7. Виды и характеристика стеклянной и хрустальной посуды для подачи и индивидуального употребления напитков в барах.

8. Виды и характеристика металлической столовой посуды для подачи блюд.
9. Виды и характеристика столовой посуды из различных материалов для подачи и индивидуального употребления горячих напитков.
10. Виды и назначение основных столовых приборов.
11. Виды, назначение дополнительных столовых приборов.
12. Назначение, требования к составлению и оформлению карты вин и карты коктейлей.
13. Общие правила и требования к сервировке стола. Последовательность сервировки стола.
14. Подача фломбированных блюд и десертов в ресторанах.
15. Характеристика основных методов подачи блюд при обслуживании официантами.
16. Характеристика и особенности проведения свадебных банкетов.
17. Организация банкетов с частичным обслуживанием официантами.
18. Характеристика банкета-чай рекомендуемый ассортимент кулинарной продукции и напитков. Особенности сервировки стола.
19. Виды и характеристика дипломатических приемов и банкетов.
20. Характеристика приема фуршет. Рекомендации по составлению меню, подбору их расстановке столов.
21. Особенности сервировки фуршетного стола столовой посудой и приборами.
22. Организация обслуживания участников приема фуршета.
23. Характеристика приема коктейль. Рекомендации по составлению меню, в подготовке зала.
24. Организация обслуживания приема коктейль.
25. Виды и характеристика смешанных банкетов.
26. Организация питания спортсмена.
27. Назначение и характеристика экспресс-столов, зала-экспресс, бизнес-ланч. Особенности организации и обслуживания.
28. Современные виды услуг и форм обслуживания в предприятиях общественного питания: воскресный бранч, кофе-брейк, «счастливый час», «линер», «дiner».
29. Организация обслуживания индивидуальных туристов и туристических групп в ресторанах и кафе.
30. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
31. Подача закусок, блюд и напитков в VIP – зале.
32. Транширование банкетных блюд в присутствии потребителей.
33. Организация труда, квалификационный состав обслуживающего персонала.

Методические указания по написанию реферата

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходиться к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации

Критерии оценки

Реферативная работа оценивается по четырем критериям:

- знание и понимание теоретического материала;
- анализ и оценка информации;
- построение суждений;
- оформление работы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если работа отвечает всем 4 критериям, оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Внесение изменений в части формулировок компетенций на основании приказа Минобрнауки России от 26.11.2020, от 08.02.2021 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры протокол № _____ от _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

к.т.н., доцент, М.Е. Успенская
(Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса _____
(подпись)

О.В. Федорова
(Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.