

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
зав. кафедрой
Э.Р. Садыкова
Протокол заседания
кафедры №
от «17» 03 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Технология и организация услуг питания
По направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составители:
канд. филол. наук, доцент
Садыкова Э.Р.,
ст. преп. Рахимзянова Ю.А.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	5
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	10
4.3 Планы практических и семинарских занятий	12
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	25
	26

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – сформировать у будущего бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» систему знаний о современных технологиях организации услуг питания, в том числе цифровых, и умений применять эти знания в реальной профессиональной деятельности, способствовать развитию навыков применения современного программного обеспечения общественного питания.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представления об истории развития сервиса в сфере организации услуг питания в мире и России; о подходах к классификации предприятий общественного питания;
- дать студентам глубокие и систематизированные знания о современных технологиях организации услуг питания; об особенностях основных видов ресторанного обслуживания;
- сформировать у студентов представления об основных технологических новациях и информационном обеспечении в сфере общественного питания; об основных принципах применения специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- основные аспекты применения информационных технологий в сфере общественного питания; возможности современных информационных систем для решения многообразных задач, включая анализ, планирование и оптимальное управление предприятием общественного питания;
- основные направления развития современных информационных технологий с целью последовательного совершенствования управления предприятием общественного питания, повышения его эффективности и оперативности;
- современные новейшие технологии в сфере услуг общественного питания;
- нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
- методы оценки соответствия стандартам качества.

Уметь:

- определять последовательность этапов внедрения инноваций на предприятие общественного питания;
- описать организационный процесс новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания;
- проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей;
- применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания.

Владеть:

- навыками классификации информационных систем, используемых в сфере общественного питания и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления в зависимости от типа предприятия общественного питания;
- навыками разработки концепции предприятия общественного питания с применением технологических новаций;

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Технология и организация услуг питания» у студента должны быть

сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «История России», «Сервисная деятельность» и «Практикум по цифровым технологиям». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

↓
История России
Сервисная деятельность
Практикум по цифровым технологиям

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Обеспечиваемые учебные дисциплины

↓
Инновационные технологии в гостиничном деле
Технологии гостиничной деятельности

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Технология и организация услуг питания» участвует в формировании следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

ОПК-1 – Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение гостеприимства и общественного питания.

ОПК-3 – Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ОПК-1	
ОПК-1.4. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-1.4. 3.9. Знает основные аспекты применения информационных технологий в сфере общественного питания; возможности современных информационных систем для решения многообразных задач, включая анализ, планирование и оптимальное управление предприятием общественного питания</p> <p>ОПК-1.4. 3.10. Знает основные направления развития современных информационных технологий с целью последовательного совершенствования управления предприятием общественного питания, повышения его эффективности и оперативности</p> <p>ОПК-1.4. У.2. Умеет определять последовательность этапов внедрения инноваций на предприятие общественного питания</p> <p>ОПК-1.4. В.1. Владеет навыками классификации информационных систем, используемых в сфере общественного питания и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления в зависимости от типа предприятия общественного питания</p>
ОПК-1.5. Осуществляет поиск и применяет	ОПК-1.5. 3.6. Знает современные новейшие технологии в сфере услуг общественного питания

технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.5. У.4. Умеет описать организационный процесс новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания ОПК-1.5. В.3. Владеет навыками разработки концепции предприятия общественного питания с применением технологических новаций
Компетенция ОПК-3	
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	ОПК-3.1. 3.5. Знает нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-3.1. У.5. Умеет проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей
ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАСПП, ГОСТ, интегрированные системы)	ОПК-3.2. 3.8. Знает методы оценки соответствия стандартам качества ОПК-3.2. У.6. Умеет применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: «Технология и организация услуг питания»					
Наименование модулей и тем	Количество ауд. часов		Сам. раб.	Всего часов.	Индикаторы компетенции
	Лекц	Практ.			
Модуль 1. Введение в курс «Технология и организация услуг питания»					
Тема 1: Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека	2	2	2	6	ОПК-3.1. 3.5.
Тема 2: История развития сферы общественного питания	2	2	2	6	ОПК-3.1. 3.5.
Тема 3: Классификация ПОП	2	2	2	6	ОПК-3.1. 3.5.
Модуль 2. Организация услуг питания					
Тема 4: Основные идеи и подходы к организации ПОП. Концепция ПОП	4	4	2	10	ОПК-1.4. 3.9. ОПК-1.5. В.3.
Тема 5: Методы, типы и формы обслуживания на ПОП	4	4	2	10	ОПК-3.2.3.8. ОПК-3.2.У.6.
Тема 6: Современные и инновационные технологии в	2	2	2	6	ОПК-1.5. 3.6. ОПК-1.5. У.4.

организации услуг питания					
Модуль 3. Организация производства					
Тема 7: Организация деятельности ПОП в гостиничных предприятиях	2	2	2	6	ОПК-3.1. 3.5. ОПК-3.1. У.5.
Тема 8: Ресурсная база деятельности ПОП	2	2	4	8	ОПК-3.1. У.5.
Тема 9: Нормативно-правовая и технологическая документация предприятий общественного питания	2	2	4	8	ОПК-3.1. 3.5. ОПК-3.1. У.5.
Модуль 4. Информационные технологии в сфере общественного питания					
Тема 10: Современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания	2	2	4	8	ОПК-1.4. 3.10. ОПК-1.4. У.2. ОПК-1.4. В.1.
Тема 11: Специализированное программное обеспечение в организациях сферы общественного питания	6	6	4	16	ОПК-1.4. 3.10. ОПК-1.4. В.1.
Подготовка и написание курсовой работы			36	36	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО	30	30	84	144	

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: «Технология и организация услуг питания»					
Наименование модулей и тем	Количество ауд. часов		Сам. раб.	Всего часов.	Индикаторы компетенции
	Лекц	Практ.			
Модуль 1. Введение в курс «Технология и организация услуг питания»					
Тема 1: Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека	1		6	7	ОПК-3.1. 3.5.
Тема 2: История развития сферы общественного питания		1	6	7	ОПК-3.1. 3.5.
Тема 3: Классификация ПОП	1	1	6	8	ОПК-3.1. 3.5.
Модуль 2. Организация услуг питания					
Тема 4: Основные идеи и подходы к организации ПОП. Концепция ПОП	1		6	7	ОПК-1.4. 3.9. ОПК-1.5. В.3.
Тема 5: Методы, типы и формы обслуживания на ПОП	1		6	7	ОПК-3.2.3.8. ОПК-3.2.У.6.
Тема 6: Современные и инновационные технологии в организации услуг питания	1	1	6	8	ОПК-1.5. 3.6. ОПК-1.5. У.4.
Модуль 3. Организация производства					
Тема 7: Организация деятельности ПОП в гостиничных предприятиях	1	1	6	8	ОПК-3.1. 3.5. ОПК-3.1. У.5.
Тема 8: Ресурсная база деятельности ПОП	1	1	6	8	ОПК-3.1. У.5.

Тема 9: Нормативно-правовая и технологическая документация предприятий общественного питания	1	1	8	10	ОПК-3.1. 3.5. ОПК-3.1. У.5.
Модуль 4. Информационные технологии в сфере общественного питания					
Тема 10: Современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания	1	1	8	10	ОПК-1.4. 3.10. ОПК-1.4. У.2. ОПК-1.4. В.1.
Тема 11: Специализированное программное обеспечение в организациях сферы общественного питания	1	1	8	10	ОПК-1.4. 3.10. ОПК-1.4. В.1.
Подготовка и написание курсовой работы			36	36	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО	10	8	126	144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на 4 логически завершенных и взаимосвязанных между собой модуля.

Модуль 1 включает в себя 3 учебные темы, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знать:

- классификацию услуг питания;
- общие требования к услугам общественного питания;
- функции сферы услуг общественного питания;
- исторические корни предприятий питания;
- история и особенности развития услуг питания в России;
- основные подходы к классификации предприятий общественного питания;

уметь:

- определять тип и категорию ПОП;
- классифицировать предприятия общественного питания;
- выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания;
- анализировать деятельность предприятий общественного питания;

Модуль 2 включает в себя 3 учебные темы, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знать:

- основы процесса самообслуживания, обслуживания посетителей официантами, комбинированной формы обслуживания;
- специфику форм обслуживания групп гостей;
- основные технологические новации и в сфере общественного питания;

уметь:

- определять последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес;

владеть:

- навыками разработки концепции предприятия общественного питания;
- навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания;

Модуль 3 включает в себя 3 учебные темы, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знать:

- организацию услуг питания в средствах размещения;
- предприятия общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения;
- обслуживание в номерах – рум сервис;
- ресурсная база предприятия общественного питания;
- технологичное проектирование предприятия общественного питания;

уметь:

- определять последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес;
- классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания;
- описать процесс внедрения новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания;

владеть:

- навыками разработки сервисных технологий при организации питания клиентов;
- навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания;

Модуль 4 включает в себя 2 учебные темы, по завершению изучения которых будут получены следующие образовательные результаты:

знать:

- основные принципы применения специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания;
- международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания;
- основные технологические новации в сфере общественного питания;
- интерактивные технологии в организации обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания;
- особенности автоматизации деятельности предприятия питания;
- основные виды специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания;

уметь:

- классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания;
- определять последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес;

владеть:

- навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания;
- навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления услуг питания.

По результатам модулей проводится экзамен.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1. Введение в курс «Технология и организация услуг питания»

Тема 1. Услуги общественного питания как форма удовлетворения важнейшей потребности человека

Питание как важнейшая потребность человека. Зависимость потребности в питании от разнообразных факторов. Услуги питания. Классификация услуг питания. Общие требования к услугам общественного питания. Организация услуг питания. Функции сферы услуг общественного питания.

Тема 2. История развития сервисной деятельности по организации услуг питания

Исторические корни предприятий питания. Элементы организованного общественного питания в первобытном обществе, древних восточных цивилизациях, в античном мире, в средневековых Европе и арабском мире, в Новое время. Развитие сферы общественного питания в Америке. Возникновение предприятий быстрого обслуживания. Связь развития сферы общественного питания с развитием туризма и гостиничного бизнеса. Изобретения новых видов кухонной техники в XX веке, влияние технической революции на развитие сферы общественного питания.

История и особенности развития услуг питания в России. «Государев кабак» и харчевня. «Вольные дома», герберги, рестораны. Развитие ресторанного дела в дореволюционной России. Этапы развития общественного питания в советский период. Современное состояние отрасли в России и перспективы ее развития. Особенности сферы общественного питания в Татарстане.

Тема 3. Классификация предприятий общественного питания (ОП).

ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания. Мировая классификация предприятий общественного питания. Классификация предприятий общественного питания по разным основаниям. Типы предприятий общественного питания в России: рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, предприятия быстрого обслуживания, кафетерии, буфеты, магазины кулинарии.

Модуль 2. Организация услуг питания

Тема 4. Основные идеи и подходы к организации предприятия общественного питания. Концепция ПОП

Выбор типа предприятия общественного питания как начальный этап разработки концепции предприятия общественного питания. Факторы, влияющие на выбор концепции: клиентская база, месторасположение заведения, реклама и продвижение заведения, выбор кухни, качество и уровень продуктов и блюд, тип обслуживания, программа по привлечению клиентов, технология производственных процессов, кадровая политика предприятия.

Тема 5. Методы, типы и формы обслуживания на ПОП

ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Основные категории процесса обслуживания. Самообслуживание. Обслуживание посетителей официантами. Комбинированная форма обслуживания. Выбор формы обслуживания. Специфика форм обслуживания групп гостей. Банкетное обслуживание.

Тема 6. Современные и инновационные технологии в организации услуг питания

Сущность, условия и факторы, обуславливающие необходимость инновационных технологий в общественном питании. Основные направления развития инноваций в

общественном питании. Классификация инноваций на предприятиях общественного питания. Инновационные формы предоставления услуг питания. Международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания. Интерактивные технологии в организации обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания. Технология «кейтеринг». Технология «доставка на дом». Технология «фаст-фуд». Технология «ореп-kitchen». Технология «фри-фло».

Модуль 3. Организация производства

Тема 7. Организация деятельности ПОП в гостиничных предприятиях

Организация услуг питания в средствах размещения. Предприятия общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения. Обслуживание в номерах – рум сервис.

Тема 8. Ресурсная база деятельности ПОП

Помещения ПОП. Оборудование ПОП. Мебель ПОП. Посуда, приборы, столовое белье. Кадровые ресурсы ПОП. Кадровый состав: управляющий ПОП, шеф-повар, метрдотель (администратор зала), бармен, официант, персонал кухни, клининговый персонал. Создание благоприятной рабочей атмосферы. Обучение и подготовка персонала. Тренинги и ролевые игры. Карьерный рост. Корпоративная этика. Текучесть кадров. Материальные и моральные стимулы. Разрешение конфликтных ситуаций. Спорные кадровые вопросы. Определение трудовых затрат.

Тема 9. Нормативно-правовая и технологическая документация предприятий общественного питания

Нормативно-правовая и технологическая документация, регламентирующая деятельность предприятий общественного питания. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания. Критерии качества. Безопасность – как важнейший критерий качества услуг. Качество продукции и технологических процессов на предприятиях общественного питания. Система управления качеством на предприятиях общественного питания.

Модуль 4. Информационные технологии в сфере общественного питания

Тема 10. Современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания

Информационно-коммуникационные технологии: виды, способы и сферы применения. Сущность и значение информационно-коммуникационных технологий в современной экономике. Использование информационных технологий в управлении предприятием. Информационные технологии в сфере общественного питания. Проблемы и перспективы информационных технологий в общественном питании

Тема 11. Специализированное программное обеспечение в организациях сферы общественного питания

Особенности автоматизации в использовании техники и программного оборудования. Сложности при внедрении автоматизации. Плюсы и минусы автоматизации «под ключ». R-Keeper. «Магия-Ресторан». TillyPad. «Эксперт». «РСТъ». Z-Cash. Трактирь: Nano. Автоматизация общественного питания на основе 1С:Предприятия. Импортные конкуренты: LEO, Berg.

4.3. Планы семинарских и практических занятий

Семинар 1.

Основные вопросы:

1. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг питания в российском обществе.
2. «Государевы кабаки».
3. Эволюция предприятий общественного питания в России:
 - харчевни
 - «вольные дома»
 - трактиры
 - кухмистерские
 - герберги
 - рестораны

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы геоландшафтные, поселенческие и географические условия определяют развитие услуг питания в российском обществе?
2. Какие исторические события оказали влияние на темпы развития сферы услуг питания в России?
3. Опишите особенности основных исторических форм предприятий общественного питания в России.

Семинар 2. Сфера общественного питания в России советского периода. Современное состояние сферы услуг питания в РФ и РТ

Основные вопросы:

1. Советский «общепит» – от экспроприации – через «угар НЭПа» – к плановому хозяйству.
2. Преимущества и недостатки советской системы обеспечения населения услугами питания.
3. Современное состояние рынка услуг питания в России.
4. Анализ наиболее популярных предприятий общественного питания в Казани.
5. Перспективы развития рынка услуг питания в Татарстане.

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы плюсы и минусы советской системы общественного питания?
2. Что такое «ненавязчивый сервис» в предприятиях общественного питания в советский период?
3. Какие категории ПОП функционировали в советский период?
4. Каково современное состояние рынка услуг питания в РФ и РТ?
5. Какие инновационные формы обслуживания развиваются сегодня в сфере услуг питания?

Семинар 3. Классификация предприятий общественного питания (ОП). Бар. Кофейня. Чайная.

Основные вопросы:

1. Основные подходы к классификации предприятий ОП.
2. Бар. Специфика организации и обслуживания в баре.
3. Кофейня как предприятие общественного питания малого формата.
4. Чайная – традиции и перспективы развития данного вида ПОП.

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы основные подходы к классификации ПОП?
2. Каковы особенности организации бара как ПОП?
3. Как вы понимаете концепцию «домашнего уюта» в кофейне?
4. Как вы полагаете, какой из рассмотренных пунктов общественного питания требует наименьших капиталовложений при организации?
5. Какие национальные традиции можно использовать при организации чайной?

Семинар 4. Классификация предприятий общественного питания (ПОП). Пиццерия. Пивной ресторан. Ресторан.

Основные вопросы:

1. Пиццерия. Специфика организации.
2. Пивные заведения. Выгода. Классификация. Особенности меню и технологических процессов.
3. Ресторан. Классификация ресторанов.
4. Особенности организации ресторанов «фаст-фуд».
5. Сетевые рестораны.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дайте развернутые характеристики пиццерии и пивного ресторана как ПОП.
2. Каковы особенности организации пиццерии?
3. Опишите особенности меню и технологических процессов пивного заведения.
4. Каковы основные подходы к классификации ресторанов?
5. Опишите основные принципы организации ресторанов «фаст-фуд».
6. Какие мировые ресторанные сети представлены в Казани?

Семинар 5: Концепция предприятия общественного питания

Основные вопросы:

1. Концепция пункта общественного питания: основные подходы.
2. Факторы, влияющие на выбор типа предприятия общественного питания.
3. Способы оценки будущего месторасположения и клиентской базы ПОП.
4. Выбор кухни, предполагаемое качество и уровень продуктов и блюд.
5. Анализ существующих «ниш» на рынке услуг питания на рынке Казани.

Контрольные вопросы и задания.

1. Дайте развернутое определение понятия «концепция пункта общественного питания».
2. Какие факторы необходимо учитывать при выборе концепции ПОП?
3. Какой смысл вкладывается в понятие «продвижение ПОП»?
4. Почему концепция ПОП во многом зависит от современных модных тенденций?
5. Какие концептуальные подходы в организации ПОП особенно популярны сегодня?

Семинар 6: Инвестиционные мероприятия при открытии ПОП

Основные вопросы:

1. Факторы, влияющие на составление плана инвестиционных мероприятий.
2. Возможные формы собственности, франчайзинг в ресторанном бизнесе.
3. Поиск источников финансирования.
4. Бизнес-планирование в организации предприятий общественного питания.

Контрольные вопросы и задания.

1. Перечислите возможные источники финансирования при организации предприятия общественного питания.
2. Каковы основные формы собственности используются при организации ПОП?
3. Какие источники финансирования используются при организации ПОП?
4. Какие факторы необходимо учитывать при составлении бизнес-плана?
5. Каковы основные элементы содержания бизнес-плана?

Семинар 7: Маркетинг в организации услуг питания

Основные вопросы:

1. Маркетинговые мероприятия при организации предприятия общественного питания.
2. Рекламная деятельность в сфере организации услуг питания. Основные виды

рекламных мероприятий.

3. PR мероприятия в сфере услуг питания. Программа работы с клиентами.

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы основные виды маркетинговых мероприятий при организации предприятия общественного питания?
2. Какие виды маркетинговых мероприятий характерны для критических ситуации в ресторанном бизнесе?
3. Каковы ключевые термины маркетинга?
4. Что в ресторанном маркетинге понимается под уникальным предложением?
5. Какие пункты являются необходимыми в маркетинговом плане? Что такое маркетинговое исследование?
6. Какие средства используются сегодня для рекламы предприятий сферы сервиса? Как оценить их эффективность?
7. Каковы особенности популярных PR-акций в ресторанном бизнесе: благотворительные мероприятия, тематические праздники, детские праздники, недели национальных кухонь, музыкальные вечера, дегустация вин, неделя гурманов и т.д.

Семинар 8: Виды ресторанного обслуживания

Основные вопросы:

1. Основные виды ресторанного обслуживания.
2. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане.
3. Кейтеринг: внутренний, внешний, социальный, разъездной.
4. Организация летних площадок.
5. Виды официальных приемов:
 - «бокал шампанского»;
 - «русский чай»;
 - «завтрак»;
 - «коктейль»;
 - «а ля фуршет»;
 - «обед»;
 - «обед-буфет»;
 - «ужин»;
 - «кофейный (чайный) стол»;
 - «барбекю».
6. Специфика бизнес-ланча.

Контрольные вопросы и задания:

1. Опишите особенности основных видов ресторанного обслуживания.
2. Какие инновационные формы предоставления сервисных услуг в предприятиях общественного питания вам известны?
3. Какие факторы влияют на выбор той или иной формы кейтеринга?
4. Каковы принципы организации летних площадок при предприятиях общественного питания?
5. Дайте краткую характеристику основным видам деловых приемов.

Семинар 9: Инжиниринг меню

Основные вопросы:

1. Виды меню и их специфика.
2. Винная карта.
3. Оформление меню.
4. Меню как реклама.
5. Меню и ценовая политика.

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы основные виды требования к составлению меню?
2. Что понимается под инжинирингом меню?
3. Какие принципы разработки винных карт вам известны? Каковы правила подачи вина?
4. Каковы принципы вкусовых сочетаний вина и продуктов?
5. Что такое детское меню, каковы его особенности?
6. Опишите принципы оформления, разработки дизайна меню. Каковы основные требования к дизайну?
7. Какие основные принципы использования меню в качестве рекламы вам известны?
8. Каковы основные методы ценообразования? Что такое стандартная наценка?

Семинар 10: Профессиональная этика и этикет обслуживания**Основные вопросы:**

1. Содержание профессиограмм «менеджер ресторана», «официант», «бармен».
2. Правила профессионального поведения персонала предприятия общественного питания.
3. Профессиональные и корпоративные кодексы в сфере оказания услуг питания.
4. Основы столового этикета и профессиональной сервировки.
5. Правила подачи блюд, поведение за столом.
6. Анализ этапов качественного обслуживания.
7. Особенности оказания услуг питания иностранным туристам.

Контрольные вопросы и задания:

1. Каковы особенности этического компонента профессиограммы «Менеджер ресторана»?
2. Приведите примеры корпоративных кодексов предприятий общественного питания.
3. Каковы основные правила столового этикета?
4. Каковы основные правила при подаче блюд?
5. Перечислите основные этапы качественного обслуживания в предприятии общественного питания.
6. Каковы особенности питания иностранных туристов?
7. Изобразите схематично сервировку стола на одну персону основными столовыми приборами.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов. Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Темы для самостоятельного изучения

1. История ресторанного дела в Казани
2. Особенности сферы общественного питания в советский период.
3. Русские традиции чаепития
4. Основные принципы работы ресторанных сетей
5. Рекламная деятельность предприятий общественного питания.
6. Этикетные ситуации в ресторанах. Столовый этикет.
7. Особенности обслуживания иностранных туристов в предприятиях общественного питания (Австрия, Великобритания, Германия, Голландия, Дания, Испания, Италия, Китай, ОАЭ, США, Франция, Швеция, Южная Америка, Япония).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для вузов / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 421 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15411-5. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513513>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система www.iprbookshop.ru.
2. Образовательная платформа www.urait.ru
3. Поисковые системы google, yandex

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки результатов обучения рекомендуется использовать модульно-рейтинговую систему оценивания знаний, умений и навыков студентов по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене ;}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка сформированности компетенции ОПК-1
СПОСОБЕН ПРИМЕНЯТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ НОВАЦИИ И СОВРЕМЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ
в части дисциплины «Технология и организация услуг питания»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	знать: <ul style="list-style-type: none"> – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – исторические корни предприятий питания; – историю и особенности развития услуг питания в России; – основы процесса самообслуживания, обслуживания посетителей официантами, комбинированной формы обслуживания; – специфику форм обслуживания групп гостей; – организацию услуг питания в средствах размещения; – предприятия общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения; – обслуживание в номерах – рум сервис; – ресурсная база предприятия общественного питания; – международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания; – интерактивные технологии в организации обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания; уметь: <ul style="list-style-type: none"> – определять тип и категорию ПОП; – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; – анализировать деятельность предприятий общественного питания – определять последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес; владеть:	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> – навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания; – навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления услуг питания 	
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – исторические корни предприятий питания; – история и особенности развития услуг питания в России; – основные подходы к классификации предприятий общественного питания; – основы процесса самообслуживания, обслуживания посетителей официантами, комбинированной формы обслуживания; – специфику форм обслуживания групп гостей; – основные технологические новации и в сфере общественного питания; – организацию услуг питания в средствах размещения; – предприятия общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения; – обслуживание в номерах – рум сервис; – ресурсная база предприятия общественного питания; – международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания; – особенности автоматизации деятельности предприятия питания; – основные виды специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять тип и категорию ПОП; – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; – анализировать деятельность предприятий общественного питания – классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания; – описать процесс внедрения новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания; 	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен

		владеть: <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки концепции предприятия общественного питания; – навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания; – навыками разработки сервисных технологий при организации питания клиентов; навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления услуг питания	
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	знать: <ul style="list-style-type: none"> – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – исторические корни предприятий питания; – история и особенности развития услуг питания в России; – основные подходы к классификации предприятий общественного питания; – основы процесса самообслуживания, обслуживания посетителей официантами, комбинированной формы обслуживания; – специфику форм обслуживания групп гостей; – основные технологические новации и в сфере общественного питания; – организацию услуг питания в средствах размещения; – предприятия общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения; – обслуживание в номерах – рум сервис; – ресурсная база предприятия общественного питания; – технологичное проектирование предприятия общественного питания; – основные принципы применения специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания; – международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания; – основные технологические новации в сфере общественного питания; – интерактивные технологии в организации обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания; – особенности автоматизации деятельности предприятия питания; – основные виды специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания; 	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен

		<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять тип и категорию ПОП; – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; – анализировать деятельность предприятий общественного питания – определять последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес; – классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в сфере общественного питания; – описать процесс внедрения новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки концепции предприятия общественного питания; – навыками классификации методов оценки внедрения технологических новаций в процесс организации услуг питания; – навыками разработки сервисных технологий при организации питания клиентов; – навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления услуг питания 	
--	--	---	--

Оценка сформированности компетенции ОПК-3
СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ ТРЕБУЕМОЕ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ИЗБРАННОЙ СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
в части дисциплины «Технология и организация услуг питания»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов- выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	знать: <ul style="list-style-type: none"> – нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы общественного питания; – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – основные подходы к классификации предприятий общественного питания; уметь: <ul style="list-style-type: none"> – применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания – определять тип и категорию ПОП; – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; – анализировать деятельность предприятий общественного питания 	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	знать: <ul style="list-style-type: none"> – нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы общественного питания; – методы оценки соответствия стандартам качества услуг питания; – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – исторические корни предприятий питания; 	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> – история и особенности развития услуг питания в России; – основные подходы к классификации предприятий общественного питания; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей – применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания – определять тип и категорию ПОП; – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; анализировать деятельность предприятий общественного питания 	
3	<p>Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий сферы общественного питания; – методы оценки соответствия стандартам качества услуг питания; – классификацию услуг питания; – общие требования к услугам общественного питания; – функции сферы услуг общественного питания; – исторические корни предприятий питания; – история и особенности развития услуг питания в России; – основные подходы к классификации предприятий общественного питания; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить анализ соответствия качества услуг гостиничного предприятия и предприятия питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей – применять знания в области стандартизации гостиниц и предприятий питания, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность сферы гостеприимства и общественного питания – определять тип и категорию ПОП; 	<ul style="list-style-type: none"> – выступление на семинаре – тестирование – решение практических задач – курсовая работа – экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> – классифицировать предприятия общественного питания; – выделять основные этапы в истории развития сферы организации услуг питания; – анализировать деятельность предприятий общественного питания 	
--	--	--	--

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины «Технология и организация услуг питания».

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в программе учебной дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Технология и организация услуг питания»
направление подготовки: Гостиничное дело
профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Тестирование
 - 2.1.3 Решение практических задач
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)
 - 2.2.3 Примерная тематика и критерии оценки курсовой работы

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div>Формы контроля</div> <div>Формируемые компетенции и их индикаторы</div> </div>	ОПК-1		ОПК-3	
	ОПК-1.4.	ОПК-1.5.	ОПК-3.1.	ОПК-3.2.
Формы текущего контроля				
выступление на семинаре	3.9. 3.10.	3.6. У.4.	3.5.	3.8.
тестирование	3.9. 3.10.	3.6. У.4.	3.5.	У.6.
решение практических задач	У.2. В.1.	У.4. В.3.	У.5.	У.6.
Формы промежуточного контроля				
экзамен	3.9. 3.10. У.2. В.1.	3.6. У.4. В.3.	3.5. У.5.	3.8. У.6.
курсовая работа	3.9. 3.10. У.2. В.1.	3.6. У.4. В.3.	3.5. У.5.	3.8. У.6.

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 . Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом структуры и содержания психологической науки.

Вопросы на проверку знаний

1. Каковы геоландшафтные, поселенческие и географические условия определяют развитие услуг питания в российском обществе?
2. Какие исторические события оказали влияние на темпы развития сферы услуг питания в России?
3. Опишите особенности основных исторических форм предприятий общественного питания в России.
4. Каковы плюсы и минусы советской системы общественного питания?
5. Что такое «ненавязчивый сервис» в предприятиях общественного питания в советский период?
6. Какие категории ПОП функционировали в советский период?
7. Каково современное состояние рынка услуг питания в РФ и РТ?
6. Какие инновационные формы обслуживания развиваются сегодня в сфере услуг

питания?

7. Каковы основные подходы к классификации ПОП?
8. Каковы особенности организации бара как ПОП?
9. Как вы понимаете концепцию «домашнего уюта» в кофейне?
10. Как вы полагаете, какой из рассмотренных пунктов общественного питания

требует наименьших капиталовложений при организации?

11. Какие национальные традиции можно использовать при организации чайной?
12. Дайте развернутые характеристики пиццерии и пивного ресторана как ПОП.
13. Каковы особенности организации пиццерии?
14. Опишите особенности меню и технологических процессов пивного заведения.
15. Каковы основные подходы к классификации ресторанов?
16. Опишите основные принципы организации ресторанов «фаст-фуд».
17. Какие мировые ресторанные сети представлены в Казани?
18. Дайте развернутое определение понятия «концепция пункта общественного

питания».

19. Какие факторы необходимо учитывать при выборе концепции ПОП?
20. Какой смысл вкладывается в понятие «продвижение ПОП»?
21. Почему концепция ПОП во многом зависит от современных модных тенденций?
22. Какие концептуальные подходы в организации ПОП особенно популярны сегодня?
23. Перечислите возможные источники финансирования при организации

предприятия общественного питания.

24. Каковы основные формы собственности используются при организации ПОП?
25. Какие источники финансирования используются при организации ПОП?
26. Какие факторы необходимо учитывать при составлении бизнес-плана?
27. Каковы основные элементы содержания бизнес-плана?
28. Каковы основные виды маркетинговых мероприятий при организации предприятия

общественного питания?

29. Какие виды маркетинговых мероприятий характерны для критических ситуации в ресторанном бизнесе?

30. Каковы ключевые термины маркетинга?

31. Что в ресторанном маркетинге понимается под уникальным предложением?

32. Какие пункты являются необходимыми в маркетинговом плане? Что такое маркетинговое исследование?

33. Какие средства используются сегодня для рекламы предприятий сферы сервиса? Как оценить их эффективность?

34. Каковы особенности популярных PR-акций в ресторанном бизнесе: благотворительные мероприятия, тематические праздники, детские праздники, недели национальных кухонь, музыкальные вечера, дегустация вин, неделя гурманов и т.д.

35. Опишите особенности основных видов ресторанного обслуживания.

36. Какие инновационные формы предоставления сервисных услуг в предприятиях общественного питания вам известны?

37. Какие факторы влияют на выбор той или иной формы кейтеринга?

38. Каковы принципы организации летних площадок при предприятиях общественного питания?

39. Дайте краткую характеристику основным видам деловых приемов.

40. Каковы основные виды требования к составлению меню?

41. Что понимается под инжинирингом меню?

42. Какие принципы разработки винных карт вам известны? Каковы правила подачи вина?

43. Каковы принципы вкусовых сочетаний вина и продуктов?

44. Что такое детское меню, каковы его особенности?

45. Опишите принципы оформления, разработки дизайна меню. Каковы основные

требования к дизайну?

46. Какие основные принципы использования меню в качестве рекламы вам известны?
47. Каковы основные методы ценообразования? Что такое стандартная наценка?
48. Каковы особенности этического компонента профессиональной программы «Менеджер ресторана»?
49. Приведите примеры корпоративных кодексов предприятий общественного питания.
50. Каковы основные правила столового этикета?
51. Каковы основные правила при подаче блюд?
52. Перечислите основные этапы качественного обслуживания в предприятии общественного питания.
53. Каковы особенности питания иностранных туристов?
54. Изобразите схематично сервировку стола на одну персону основными столовыми приборами.
55. Каковы особенности профессиональной этики специалиста в сфере информационных технологий?
56. Утверждается, что для специалиста сервисных отраслей отсутствие положительных нравственно-этических качеств является достаточным основанием для заключения об их профессиональной непригодности. Согласны ли вы с этим утверждением? Обоснуйте ответ.
57. Профессиональная этика является и причиной и следствием высокого уровня профессионализма. Докажите и проиллюстрируйте на примерах данное утверждение.
58. Приведите примеры соблюдения и нарушения принципа честности бизнеса в разных сферах экономики.
59. Какие современные тенденции развития общества необходимо учитывать при разработке кодексов профессиональной этики в сфере информационных технологий?
60. Понятие и структура современного этикета.
61. Каковы основные принципы делового этикета?
62. Какие национальные особенности этикета вы знаете?
63. Как вы понимаете принципы «непринужденности» и «консерватизма» в деловом этикете? При каких условиях эти принципы не противоречат друг другу?
64. Какие темы, кроме собственно деловых, можно затрагивать в деловых беседах?
65. Какие темы являются запретными?
66. Дайте развернутые характеристики умению говорить и умению слушать в деловом общении.
67. Каковы этикетные формулы обращения к незнакомому человеку?
68. Опишите процедуру представления и знакомства в следующих ситуациях: Вы знакомитесь с руководителем учреждения, в которое были приняты на работу; Вы знакомитесь с соседом (соседкой) по купе в поезде.
69. Каковы основные правила комплимента в деловом общении?
70. Коллега просит вас задержаться вечером на работе и помочь составить срочный отчет. У вас вечером очень важная встреча. Сформулируйте несколько фраз отказа, используя «смягчающие» средства.
71. У вашего коллеги неприятности. Найдите слова утешения и сочувствия, используя речевые клише.
72. Каковы характерные черты официально-делового стиля речи?
73. Как вы думаете, почему речевые клише и штампы допустимы и желательны в официальной переписке, а в неофициальной нежелательны.
74. Официально поблагодарите спонсора за оказании финансовой помощи вашей фирме.
75. Напишите стандартное заявление о приеме на работу (на должность системного администратора).

76. Объясните смысл термина «переговоры» в контексте делового общения.
77. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
78. Сравните тактические приемы, используемые при позиционном торге, и приемы, ориентированные на конструктивные решения.
79. Дайте краткую характеристику этапам проведения переговоров.
80. Каковы основные методы аргументации?
81. Сформулируйте моральный кодекс спора.
82. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Свой ответ аргументируйте.
83. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
84. Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?
85. Каково влияние различных типов решений на дальнейшие взаимоотношения участников переговоров?
86. Что является показателем успешности переговоров?
87. Каковы функции официального приема в деловом общении?
88. Дайте краткую характеристику основным видам деловых приемов.
89. Составьте текст письменного приглашения на прием по поводу открытия вашей фирмы.
90. Какие факторы влияют на составление плана рассадки гостей?
91. Перечислите основные требования к одежде на приемах.
92. Каковы основные правила проведения презентации?

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	90-100
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть психологического явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2. Тестирование

Письменное тестирование содержит задания, к каждому из которых даны варианты ответа, при этом среди них:

- А. может не быть ни одного верного ответа
 - Б. может быть только один верный ответ
 - В. все ответы могут быть верны
- Студент должен отметить все верные ответы.

Оценка результатов выполнения письменного тестирования производится по сумме баллов, полученных при выполнении заданий теста.

Максимальная оценка каждого задания теста – 10 баллов.

Максимально возможная сумма баллов, которую можно набрать при выполнении письменного тестирования – 100.

Минимальный балл, свидетельствующий об успешном выполнении письменного тестирования – 60.

Примерные тестовые задания

1. Какие факторы учитываются при выделении типа ПОП?
 - a) ассортимент реализуемой продукции.
 - b) квалификация персонала.
 - c) перечень предоставляемых потребителям услуг.
 - d) все перечисленные факторы учитываются.
2. Максимально возможный выпуск предприятием общественного питания продукции определенного ассортимента в единицу времени?
 - a) материально-техническая база.
 - b) производственная мощность
 - c) материально-технические средства.
 - d) ассортимент кулинарной продукции.
3. Как в мировой классификации ПОП обозначаются рестораны столового типа?
 - a) fine dining.
 - b) QSR.
 - c) fast casual.
 - d) casual dining.
4. Как в мировой классификации ПОП обозначаются демократичные рестораны?
 - a) fine dining.
 - b) QSR.
 - c) fast casual.
 - d) casual dining.
4. ПОП, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели - это
 - a) ресторан.
 - b) кафе.
 - c) бар.
 - d) столовая.
5. ПОП, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары - это
 - a) кофейня.
 - b) кафетерий/
 - c) бар.
 - d) кафе
6. К какому виду ПОП можно отнести летние павильоны при магазинах с продажей прохладительных напитков?
 - a) сезонные ПОП.
 - b) ПОП, постоянно действующие.

- с) ПОП, работающие в дневное и вечернее время.
 d) ПОП, работающие в ночное время.
7. Какой вид предприятий НЕ входит в классификацию Д.Моргачева (управляющего партнера ОРКГ «Restorante-Настроение+»)?
- a) «гастрономический ресторан».
 b) «магазин готовой еды».
 c) «бэйкери-кафе».
 d) «фри-фло-кафе».
8. Какому типу ПОП соответствует следующее определение – ПОП осуществляют приготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления?
- a) заготовочные ПОП.
 b) доготовочные ПОП.
 c) раздаточные ПОП.
 d) подготовительные ПОП.
9. Какому классу ПОП соответствует определение – широкий выбор услуг, предоставляемых потребителям, высокий уровень комфортности и удобство размещения потребителей в зале, широкий ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий, характерных для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей для баров, изысканная сервировка столов, фирменный стиль, специфика подачи блюд, эксклюзивность и роскошь интерьера?
- a) ПОП класса «люкс».
 b) ПОП «высшего» класса.
 c) ПОП «первого» класса.
 d) ПОП «второго» класса.
10. Какому ПОП соответствует определение – форма производственного объединения нескольких организационно и технически связанных между собой специализированных производств на основе последовательной обработки сырья в заготовочных и комплексного его использования в доготовочных предприятиях?
- a) магазин кулинарии.
 b) комбинат питания.
 c) столовая.
 d) кафе общего типа.

Критерии оценивания тестирования

Критерии оценивания	Баллы
Более 8 правильных ответов из 10	90-100
Более 6 правильных ответов из 10	80-89
Более 4 правильных ответов из 10	66-79
Более 2 правильных ответов из 10	60-65

2.1.3 Решение практических задач

Примеры практических задач:

Задание №1. Найдите верные даты для указанных событий в развитии индустрии общественного питания.

Историческое событие в развитии	Дата или период времени
---------------------------------	-------------------------

индустрии общественного питания	произошедшего события
1. Первый ресторан был открыт в Париже продавцом супов Буланже	А. В 1475
2. Не менее пяти тысяч лет человечество знакомо с ложками, а вот вилки появились на столах...	Б. В 300 г. до н.э.
3. Мороженое было известно еще в Древней Греции. Но впервые торговать мороженым стали в Париже...	В. В 1905 г.
4. Кофе в качестве напитка упоминается впервые около 1000 года, первая кофейня открылась в Константинополе...	Г. В 1765 г.
5. Первая кулинарная книга увидела свет...	Д. В 1670 г.
6. Пицца родилась в Древнем Риме, однако первая пиццерия открылась в США...	Е. В 1851 г.

Задание №2. Составьте собственный рейтинг посещенных вами 3 предприятий ОП по следующей схеме:

Анализ деятельности предприятия общественного питания

1.	Дата посещения	
2.	Название ресторана	
3.	Местонахождение	
4.	Замечания	
5.	Тип (кафе, ресторан и т. д.)	
6.	Общая площадь	
7.	Количество столов	
8.	Банкетный зал	
9.	Продажа спиртных напитков	
10.	Холл	
11.	Бар	
12.	Количество обслуживающего персонала	
13.	Обслуживание	
14.	Отличительные особенности	
15.	Право владения (ЧП, АО, франшизинг и т.д.)	
16.	Оценка среднего чека	
17.	Средний возраст посетителей	
18.	Рекламные акции	
19.	Мероприятия	
20.	Впечатления/Замечания	

Задание №3. Попробуйте смоделировать ресторан с технологией обслуживания «фаст-фуд», используя в меню блюда русской и татарской кухни. В качестве образца используйте принципы работы ресторанов сети McDonald's. При моделировании можно воспользоваться следующей схемой:

- ассортимент блюд;
- дизайн помещений;
- дизайн одежды обслуживающего персонала;
- корпоративные принципы обслуживания;
- дизайн фирменных упаковок заказов «на вынос» и детских обедов;
- дизайн детских игрушек (герои русских и татарских сказок, отечественных мультфильмов);
- тематика детских мероприятий.

Результат оформите в виде презентации на он-лайн платформе Canva

Задание №4. Разработайте концепцию предприятия общественного питания.

Предприятие общественного питания может быть любого вида, типа и размера в рамках, разрешенных законодательством Российской Федерации. Оно должно быть расположено на территории Республики Татарстан.

Практическая работа (бизнес-проект) состоит из 6 глав:

1. Концепция предприятия. Концепция предприятия содержит следующие положения:

- актуальность создания, цели и задачи деятельности предприятия питания;
- резюме проекта (название, местоположение, тип предприятия, специфика, вместимость);
- выбор кухни;
- метод обслуживания;
- описание потенциальных клиентов и конкурентов предприятия питания.

2. Организационный план, который должен быть представлен в виде схемы, в нем должны быть отражены все отделы и специалисты предприятия, вертикальные и горизонтальные связи, а также численность персонала заведения.

3. Должностные инструкции. В проекте должны присутствовать 3 должностных инструкции: 1 для менеджера высшего звена (например, руководителя ресторана), 1 для менеджера среднего звена (например, повара), 1 для рядового сотрудника (например, официанта).

4. Анализ конкурентов. Анализ конкурентов содержит следующие положения: краткое описание конкурентных предприятий питания, их преимущества и недостатки.

5. SWOT-анализ. SWOT-анализ строится в виде таблицы, описывающей сильные и слабые стороны предприятия, его возможности и угрозы. Делается вывод по каждому пункту.

6. Программа продвижения на рынок. Программа продвижения на рынок содержит перечень и описание маркетинговых, PR-акций и рекламных кампаний, программу скидок постоянным клиентам и другие мероприятия по продвижению предприятия питания на рынок.

Результат оформите в виде презентации на он-лайн платформе Canva

Задание №5. Предположите, что вы управляющий предприятием общественного питания. В вашем предприятии устойчиво падает прибыль, ощущается падение потребительского спроса. Изучите список возможных мероприятий по «удержанию» старых гостей и привлечению новых. Составьте субъективный рейтинг данных мероприятий по степени их эффективности, объясните свое мнение. Какие мероприятия в Казани наиболее популярны? Какие мероприятия не пользуются популярностью и почему?

Дополнительные мероприятия по привлечению клиентов в ПОП:

1. Детское меню.
2. Подарки детям.
3. Экскурсии на производство.
4. Зонтики для гостей.
5. Бесплатное такси.
6. Compliments для гостей.
7. Цветы женщинам.
8. Сувениры.
9. Специальные виды меню.
10. Брошюрка о ресторане.
11. Различные конкурсы и лотереи.
12. Празднование дней рождения гостей.
13. Бесплатная добавка.

Результат оформите в виде презентации на он-лайн платформе Canva

Задание №6. Разработайте макет меню «вашего» предприятия общественного питания. При разработке меню продумайте дизайн, соответствующий выбранной концепции, в качестве установленной цены на блюда используйте средние по городу цены в ПОП той же категории. Результат оформите в виде презентации на он-лайн платформе Canva

Задание №7. Заполните таблицу сравнительного анализа видов официальных приемов:

	«бокал шампанского»	«завтрак»	«коктейль»	«а ля фуршет»	«обед»	«обед-буфет»	«ужин»	«кофейный (чайный) стол»	«барбекю»
время проведения									
приглашение									
наличие именных карточек на столе									
требования к одежде									
особенности рассадки									
меню									
сервировка									
оформление приема									

Задание №8. При проведении процедуры добровольной сертификации ресторан указал в заявке класс «Люкс». При сертификационной проверке установлено следующее:

- в оформлении зала используются оригинальные декоративные элементы;
- микроклимат обеспечивает система вентиляции;
- мебель в зале повышенной комфортности, соответствует интерьеру помещения;
- столы имеют полиэфирное покрытие;
- обслуживание осуществляется официантами, барменами, метрдотелями.

Дайте оценку соответствия особенностям деятельности ресторана заявленному классу. Ответ аргументируйте ссылкой на соответствующую нормативную документацию.

Задание 9. Сравните основные информационные системы, используемые в сфере общественного питания: R-Keeper, TillyPad, АСУР, АСЮР:Ресторан, Z-Cash Restaurant Suite, Штрих-М-.РЕСТОРАН, РСТь:Рестораторь, РСТь:Магнать и определите какая система больше подходит для внедрения в небольшое кафе вместимостью на 30 посадочных мест.

Задание 10. Установите последовательность этапов внедрения инноваций в ресторанный бизнес и дайте характеристику каждому этапу

Этап	Характеристика
«Размораживание»	
«Замораживание»	
Подготовка	
Оценка	
Изменение	

Задание 11. Определите соответствие методов оценки внедрения инноваций

Метод	Характеристика
Описательный	Позволяет сравнить состояние компаний, получающих и не получающих государственное финансирование.
Сравнительный	Учитывает как количественные, так и качественные показатели двух и более инновационных проектов.
Метод сравнительной экспертизы	Метод позволяет рассмотреть потенциальные воздействия эффектов инновационных проектов на конъюнктуру определенного рынка. Результаты обобщаются, анализируются и позволяют сделать прогнозы возможных положительных и отрицательных эффектов от реализации проекта.

Задание 11. При помощи он-лайн платформы cross.ru составьте кроссворд на тему «Формы, методы и типы обслуживания на предприятиях общественного питания».

Задание 12. Используя ментальные карты на онлайн-платформе MentalCard.ru составьте хронологический ряд развития услуг общественного питания в мире и в России.

Критерии оценивания	Баллы
комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	90-100
комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	80-89
затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.	66-79
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности клиента.	60-65

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений (вопросы к экзамену)

Вопросы к экзамену по дисциплине «ТОУП»

1. Питание как важнейшая потребность человека. Функции услуг питания
2. Услуги питания: основные понятия и виды (ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»)
3. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятий общественного питания
4. Общие требования к услугам общественного питания

5. Исторические корни предприятий питания в мире
6. История развития организации услуг питания в России
7. Обслуживающий персонал в российских дореволюционных предприятиях питания
8. Этапы развития общественного питания в советский период
9. Тенденции развития системы общественного питания в постсоветский период
10. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания (согласно ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»)
11. Мировая классификация предприятий общественного питания
12. Классификация предприятий общественного питания по разным основаниям
13. Типы предприятий общественного питания в России: рестораны, кафе, бары (согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»)
14. Типы предприятий общественного питания в России: закусочные, столовые, предприятия быстрого обслуживания (согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»)
15. Типы предприятий общественного питания в России: кафетерии, буфеты, магазины кулинарии (согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»)
16. Требования к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов (согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»)
17. Основные категории процесса обслуживания (согласно ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»)
18. Метод самообслуживания
19. Обслуживание посетителей официантами
20. Обслуживание потребителей за стойкой. Обслуживание потребителей за прилавком. Обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания
21. Организация услуг питания в средствах размещения
22. Обслуживание в номерах – рум сервис
23. Типы ресторанного обслуживания
24. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания
25. Основные правила сервировки стола
26. Особенности технологии организации услуг питания: «кейтеринг»
27. Особенности технологии организации услуг питания: «доставка на дом»
28. Особенности технологии организации услуг питания: «фаст-фуд»
29. Особенности технологии организации услуг питания: «open-kitchen»
30. Особенности технологии организации услуг питания: «фри-фло»
31. Инновационные технологии организации услуг питания
32. Специализированное программное обеспечение в сфере общественного питания
33. Разработка концепции предприятия общественного питания
34. Выбор меню как важнейший этап организации предприятия общественного питания
35. Организационная деятельность при разработке предприятия общественного питания
36. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания: помещения предприятия
37. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания: оборудование предприятия
38. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания: мебель предприятия

39. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания: посуда, приборы, столовое белье
40. Ресурсная база деятельности предприятия общественного питания: кадровые ресурсы
41. Основные и дополнительные критерии оценки персонала предприятий общественного питания
42. Общие положения технологического проектирования предприятий общественного питания
43. Инженерные сети, коммуникации, санитарная техника предприятий питания (согласно Постановлению от 27 октября 2020 года № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»)
44. Разрешительные документы для открытия предприятия питания
45. Требования к качеству услуг общественного питания (согласно ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»)
46. Качество продукции и технологических процессов на предприятиях общественного питания
47. Качество обслуживания на предприятиях общественного питания
48. Профессиональный этикет сотрудников предприятий общественного питания
49. Принципы профессионального поведения официанта при обслуживании клиентов
50. Конфликтные ситуации при обслуживании и пути их преодоления
51. Сущность, условия и факторы, обуславливающие необходимость инновационных технологий в общественном питании. Основные направления развития инноваций в общественном питании.
52. Классификация инноваций на предприятиях общественного питания. Международный опыт внедрения инновационных технологий в сфере общественного питания.
53. Интерактивные технологии в организации обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания.
54. Особенности автоматизации деятельности предприятия питания.
55. Основные виды специализированного программного обеспечения в сфере общественного питания.
56. Информационно-коммуникационные технологии: виды, способы и сферы применения. Сущность и значение информационно-коммуникационных технологий в современной экономике.
57. Использование информационных технологий в управлении предприятием. Информационные технологии в сфере общественного питания. Проблемы и перспективы информационных технологий в общественном питании

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыков (задачи к экзамену)

Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов

Задача 1. Найдите верные даты для указанных событий в развитии индустрии общественного питания.

Историческое событие в развитии индустрии общественного питания	Дата или период времени произошедшего события
1. Первый ресторан был открыт в Париже продавцом супов Буланже	А. В 1475
2. Не менее пяти тысяч лет человечество знакомо с ложками, а вот вилки появились на столах...	Б. В 300 г. до н.э.

3. Мороженое было известно еще в Древней Греции. Но впервые торговать мороженым стали в Париже...	В. В 1905 г.
4. Кофе в качестве напитка упоминается впервые около 1000 года, первая кофейня открылась в Константинополе...	Г. В 1765 г.
5. Первая кулинарная книга увидела свет...	Д. В 1670 г.
6. Пицца родилась в Древнем Риме, однако первая пиццерия открылась в США...	Е. В 1851 г.

Задача 2. Составьте собственный рейтинг посещенных вами 3 предприятий ОП по следующей схеме:

Анализ деятельности предприятия общественного питания

Дата посещения	
Название ресторана	
Местонахождение	
Замечания	
Тип (кафе, ресторан и т. д.)	
Общая площадь	
Количество столов	
Банкетный зал	
Продажа спиртных напитков	
Холл	
Бар	
Количество обслуживающего персонала	
Обслуживание	
Отличительные особенности	
Право владения (ЧП, АО, франшизинг и т.д.)	
Оценка среднего чека	
Средний возраст посетителей	
Рекламные акции	
Мероприятия	
Впечатления/Замечания	

Задача 3. Попробуйте смоделировать ресторан с технологией обслуживания «фаст-фуд», используя в меню блюда русской и татарской кухни. В качестве образца используйте принципы работы ресторанов сети McDonald's. При моделировании можно воспользоваться следующей схемой:

- ассортимент блюд;
- дизайн помещений;
- дизайн одежды обслуживающего персонала;
- корпоративные принципы обслуживания;
- дизайн фирменных упаковок заказов «на вынос» и детских обедов;
- дизайн детских игрушек (герои русских и татарских сказок, отечественных мультфильмов);
- тематика детских мероприятий.

Задача 4. Разработайте рекламу нового блюда с указанием его отличительных требований к качеству

Задача 5. Разработайте анкету опроса участников и выявления реальных и предполагаемых потребностей

Задача 6. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия

Задача 7. Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий

Задача 8. Предположите, что вы управляющий предприятием общественного питания. В вашем предприятии устойчиво падает прибыль, ощущается падение потребительского спроса. Изучите список возможных мероприятий по «удержанию» старых гостей и привлечению новых. Составьте субъективный рейтинг данных мероприятий по степени их эффективности, объясните свое мнение. Какие мероприятия в Казани наиболее популярны? Какие мероприятия не пользуются популярностью и почему?

Дополнительные мероприятия по привлечению клиентов в ПОП:

- детское меню
- подарки детям
- экскурсии на производство
- зонтики для гостей
- бесплатное такси
- комплименты для гостей
- цветы женщинам
- сувениры
- специальные виды меню
- брошюрка о ресторане
- различные конкурсы и лотереи
- празднование дней рождения гостей
- бесплатная добавка

Задача 9. Разработайте макет меню «вашего» предприятия общественного питания. При разработке меню продумайте дизайн, соответствующий выбранной концепции, в качестве установленной цены на блюда используйте средние по городу цены в ПОП той же категории.

Задача 10. При проведении процедуры добровольной сертификации ресторан указал в заявке класс «Люкс». При сертификационной проверке установлено следующее:

- в оформлении зала используются оригинальные декоративные элементы;
- микроклимат обеспечивает система вентиляции;
- мебель в зале повышенной комфортности, соответствует интерьеру помещения;
- столы имеют полиэфирное покрытие;
- обслуживание осуществляется официантами, барменами, метрдотелями.

Дайте оценку соответствия особенностям деятельности ресторана заявленному классу. Ответ аргументируйте ссылкой на соответствующую нормативную документацию.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>	А	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	А	95-91	5	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая</p>	А	90-86	5-	

сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	В	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	С	80-76	4	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	С	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций

конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.				
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Е	65-61	3	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	Е	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	Г	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

2.2.3. Примерная тематика и критерии оценки курсовой работы

Примерная тематика курсовых работ

1. Рекламная деятельность предприятий общественного питания.
2. Маркетинговые мероприятия при организации ПОП.
3. PR мероприятия в сфере услуг питания.
4. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане.
5. Особенности организации официальных приемов.
6. Принципы инжиниринга меню.
7. Профессиональные и корпоративные кодексы в сфере оказания услуг питания.
8. Особенности оказания услуг питания иностранным туристам.
9. Особенности кадровой политики в ПОП.
10. Особенности подбора персонала для предприятий общественного питания
11. Профессиональная культура работников предприятий общественного питания.

12. Роль интерьера в создании атмосферы гостеприимства и уюта предприятия общественного питания.
13. Культура обслуживания как фактор устойчивого развития ресторанного бизнеса.
14. Особенности фирменного стиля предприятий общественного питания.
15. Особенности организация услуг питания в гостиничных предприятиях.
16. Управление качеством услуг на предприятиях общественного питания.
17. Корпоративная культура ПОП.
18. Анимационная деятельность предприятий общественного питания.
19. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.
20. Стиль обслуживания гостей как важнейшая характеристика культуры сервиса в ресторанном бизнесе.
21. Современные и цифровые технологии в деятельности предприятий общественного питания.
22. Психологическая культура ресторанного обслуживания.
23. Эстетическая культура предприятий сферы услуг питания.
24. Этическая культура предприятий общественного питания.
25. Организация доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья на предприятиях общественного питания
26. Организация услуг общественного питания для людей с ограниченными возможностями здоровья

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам курсовой работы

Требования	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
1. Исследование выполнено самостоятельно, имеет научно-практический характер, содержит элементы новизны. 2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы. 3. Материал излагается грамотно, логично, последовательно. 4. Оформление отвечает требованиям написания курсовой работы. Во время защиты студент показал умение кратко, доступно (ясно) представить результаты исследования, адекватно ответить на поставленные вопросы.	А	100-86	5	Повышенный уровень сформированности компетенций
1. Исследование выполнено самостоятельно, имеет научно-практический характер, содержит элементы новизны. 2. Студент показал знание теоретического материала по рассматриваемой проблеме, однако умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщения и выводы вызывают у него затруднения.	В	85-71	4	Базовый уровень сформированности компетенций

3. Материал не всегда излагается логично, последовательно. 4. Имеются недочеты в оформлении курсовой работы. 5. Во время защиты студент показал умение кратко, доступно (ясно) представить результаты исследования, однако затруднялся отвечать на поставленные вопросы.				
1. Исследование не содержит элементы новизны. 2. Студент не в полной мере владеет теоретическим материалом по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы вызывают у него затруднения. 3. Материал не всегда излагается логично, последовательно. 4. Имеются недочеты в оформлении курсовой работы. Во время защиты студент затрудняется в представлении результатов исследования и ответах на поставленные вопросы.	D	70-60	3	Пороговый уровень сформированности компетенций
Выполнено менее 50% требований к курсовой работе (см. оценку «5») и студент не допущен к защите.	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

Распределение баллов на курсовую работу (с защитой) 100 баллов: 70 баллов (содержание) + 10 баллов (оформление) + 20 баллов (защита).