

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 26.07.2023 10:31:27

Уникальный идентификатор документа: 798bda65551e1e8774688f1710bd17a9d70c31fd1b6a6ac5a1f10c8c5199

Уникальный ключ: 798bda65551e1e8774688f1710bd17a9d70c31fd1b6a6ac5a1f10c8c5199



Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания,  
направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания Совета

Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова

от 28.05.2019 № 11

Председатель  Г. Л. Авагян



## Кафедра торговли и общественного питания

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ для студентов приема 2020 г.

#### **Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса**

Направление подготовки 19.03.04

Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) программы

«Технология и организация ресторанного дела»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки академический бакалавриат

Краснодар  
2019 г.

Рабочая программа учебного модуля Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса нацелена на формирование компетенций бакалавров технологии продукции и организации общественного питания в области инноваций и управления инновационной деятельностью в сфере оказания услуг в заведениях ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса и ресторанного бизнеса.


Рабочая программа учебного модуля составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования

Рабочая программа учебного модуля утверждена на заседании кафедры торговли и общественного питания № 8 от «28» марта 2019 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу учебного модуля Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса утверждены на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 г. № 8

И.о. зав. кафедрой  (Е.Н. Губа)

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол от 19.03.2020 г. № 7

Председатель  (Г.Л. Авагян)

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол от 26.03.2020 г. № 11

Председатель  (А.В. Петровская)

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1 Цель дисциплины

Целью учебного модуля является формирование компетенций бакалавров технологии продукции и организации общественного питания в области инноваций и управления инновационной деятельностью в сфере оказания услуг в заведениях ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса и ресторанного бизнеса.

## 1.2 Задачи учебного модуля

Задачами учебного модуля являются:

- изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций,
- изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса и инновационной деятельности предприятий питания;
- участие в работе подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, освоение техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
- усвоение сути и основных этапов организации обслуживания, продвижения новшеств для инновационных предприятий;
- изучение современных способов воздействия на инновационный процесс и отношения на рынке инноваций в корпоративной культуре ресторанного бизнеса;
- приобретение умений и навыков по приему заказа и подготовительной работе по организации банкетов различных видов, организации обслуживания групп и индивидуальных иностранных туристов в зале ресторана,
- приобретение умений и навыков по составлению и оформлению меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания, самостоятельной творческой деятельности по управлению инновационной деятельностью в предприятиях общественного питания;
- изучение требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана, креативному мышлению для решения нестандартных ситуаций.

## 1.3 Место учебного модуля в структуре ОПОП (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Учебный модуль Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса относится к вариативной части учебного плана и включает в себя учебные дисциплины:

Технология ресторанного сервиса

Инновации в ресторанном бизнесе

## 1.4 Объем учебного модуля и виды учебной работы (совокупный по всем входящим в модуль дисциплинам):

Показатели объема учебного модуля	Всего часов по формам обучения		
	очная	заочная	очно-заочная
Объем модуля в зачетных единицах	6		
Объем модуля в часах	216		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (контакт. часы), всего:</b>	<b>98,5</b>	<b>28,5</b>	<b>68,5</b>
1. Аудиторная работа (ауд.), всего:	<b>98</b>	<b>28</b>	<b>68</b>
в том числе:			

• лекции	28 (8)	12 (4)	26 (8)
• лабораторные занятия	-	-	-
• практические занятия	70 (16)	16 (8)	42 (12)
3. Индивидуальные консультации (ИК) (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-	-
4. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт) (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	0,5	0,5	0,5
5. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
6. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэкз)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа, всего:</b>	<b>117,5</b>	<b>187,5</b>	<b>147,5</b>
в том числе:			
• самостоятельная работа в семестре (СР)	117,5	180	147,5
• самостоятельная работа в семестре (КР)	-	-	-
• самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	-	7,5	-

Учебный модуль Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса основывается на знании следующих дисциплин (модулей): «Сервисная деятельность предприятий питания», «Традиции и культура питания народов мира», «Маркетинг продукции и услуг в общественном питании», «Управление качеством ресторанной продукции», «Технология продукции общественного питания», «Оборудование предприятий общественного питания».

### 1.5 Требования к результатам освоения учебного модуля

В результате освоения учебного модуля Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса должны быть сформированы следующие компетенции:

**ПК-7**– способностью анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

В результате освоения компетенции **ПК-7** студент должен:

**Знать:** методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания.

**Уметь:** осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства.

**Владеть:** навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства.

**ПК-15** – способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию.

В результате освоения компетенции **ПК-15** студент должен:

**Знать:** специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.

**Уметь:** систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.

**Владеть:** способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания.

## **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (в т.ч. контроль самостоятельной работы) осуществляется в процессе освоения дисциплин учебного модуля лектором и преподавателем, ведущим практические занятия, в соответствии с календарно-тематическим планом.

*Промежуточная аттестация по очной форме обучения:*

Технология ресторанного сервиса, 7 сем., зачет  
Инновации в ресторанном бизнесе, 8 сем., зачет

*Промежуточная аттестация по заочной форме обучения:*

Технология ресторанного сервиса, 5 курс, зачет  
Инновации в ресторанном бизнесе, 5 курс, зачет

*Промежуточная аттестация поочно- заочной форме обучения:*

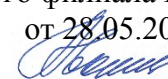
Технология ресторанного сервиса, 7 сем., зачет  
Инновации в ресторанном бизнесе, 8 сем., зачет

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения учебного модуля Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса осуществляется в соответствии с разделом VIII.

Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения учебного модуля Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса осуществляется в соответствии с разделом VIII рабочих программ учебных дисциплин, входящих в данный учебный модуль.



Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Совета  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова  
от 28.05.2019 № 11  
Председатель  Г. Л. Авагян



## Кафедра торговли и общественного питания

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ для студентов приема 2020 г.

#### Б1.В.ДВ.05.01.01 ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Направление подготовки 19.03.04  
Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) программы  
«Технология и организация ресторанного дела»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки академический бакалавриат

Краснодар  
2019 г.

Рецензенты:

1. Насыбулина В.П., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Барашкина Е.В., к.т.н., доцент кафедры общественного питания и сервиса КубГТУ

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Технология ресторанного сервиса»:

Цель изучения дисциплины – дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

Задачи дисциплины: изучение особенностей процесса обслуживания, методов и форм обслуживания, их классификации в ресторанах различных классов и специализаций, тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса, методики проведения презентаций предприятий, подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, техники и приемов сервировок столов для различных направлений обслуживания, основных этапов организации обслуживания, специфики приема заказа и подготовительной работы по организации банкетов различных видов, организации обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов в зале ресторана, методики составления и оформления меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания, принципов корпоративной культуры ресторана, требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:

(подпись)

Т.А. Джум, к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент

(подпись)

С.Н. Диянова

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО



М.В. Букалова, главный технолог  
ООО «Семья Ресторанов Мандарин»



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I.ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>6</b>
<b>II.СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>III.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</b>	<b>17</b>
<b>IV.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>17</b>
<b>V.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>47</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>52</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>69</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>71</b>
<b>Лист регистрации изменений</b>	<b>79</b>

### **Приложения:**

А. Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

# **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

## **1.1 Цель дисциплины**

Цель изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса»: дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

## **1.2 Учебные задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются:

1. Изучение особенностей процесса обслуживания, методы и формы обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций,
2. Изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,
3. Участие в организации и проведении презентаций предприятий ресторанного типа,
4. Участие в работе подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, освоение техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания,
5. Усвоение сути и основных этапов организации обслуживания,
6. Изучение принципов корпоративной культуры ресторана,
7. Приобретение умений и навыков по приему заказа и подготовительной работе по организации банкетов различных видов,
8. Приобретение умений и навыков по организации обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов в зале ресторана,
9. Приобретение умений и навыков по составлению и оформлению меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания,
10. Изучение требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

## **1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)**

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01.01 «Технология ресторанного сервиса» относится к модулю дисциплин по выбору учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин «Сервисная деятельность предприятий питания», «Традиции и культура питания народов мира», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Технология ресторанной продукции за рубежом», «Маркетинг продукции и услуг в общественном питании», «Управление качеством».

Для успешного освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса», студент должен:

**Знать:** основы экономических и правовых знаний в сфере ресторанного бизнеса, приоритеты в сфере производства продукции питания, новые технологические процессы производства продукции питания и технические средства, критерии оценки профессионального уровня персонала.

**Уметь:** разрабатывать мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения, осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам, использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания, документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания, анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и

гостеприимства, устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях, определять цели и ставить задачи отделу продаж по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам внутри и вне предприятия питания, осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ, планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию, использование новой информации в области развития потребительского рынка, организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания.

Владеть: способностью самоорганизации и самообразования, готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов, нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг, методикой анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта по производству продуктов питания, выбора новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства, способностью проводить обоснование и расчеты прибыли и затрат в рамках запланированного объема выпуска продукции питания, планировать маркетинговые мероприятия, составлять календарно-тематические планы их проведения, рекламные сообщения о продукции производства, рекламные акции, принципами ценообразования у конкурентов, творчески мыслить и анализировать работу с клиентской базой, прогнозировать конъюнктуру рынка продовольственного сырья и анализировать реализованный спрос на продукцию производства, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий по продвижению продукции на рынок, обеспечивать обратную связь с потребителями, участвовать в программах по разработке предложений по формированию ассортимента продукции питания и продвижению ее на рынке, методикой маркетинговых исследований товарных рынков, пищевого сырья, продукции и разрабатывать предложения по выбору поставщиков для предприятий питания.

Изучение дисциплины «Технология ресторанного сервиса» необходимо для дальнейшего выполнения выпускной квалификационной работы.

#### 1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	108		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	42,25	14,25	34,25
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	42	14	34
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	6 (2)	14 (4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	28 (8)	8 (4)	20 (6)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	0,25	0,25	0,25
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэкз)	-	-	-
Самостоятельная работа (СР) всего:	65,75	93,75	73,75
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРс)	65,75	90	73,75

самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	-	3,75	-

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

### **1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции:

**ПК-7**– способностью анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

В результате освоения компетенции **ПК-7** студент должен:

**Знать:** методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания.

**Уметь:** осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства.

**Владеть:** навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства.

### **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента – КСР) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» в виде следующих работ: дискуссии, круглые столы, кейс-стади, деловая игра, тесты.

Промежуточная аттестация проводится в 7 семестре – зачет.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

### **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Технология ресторанного сервиса», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1

Таблица 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	5
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса</b> 1. Общая характеристика процесса обслуживания	Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания	ПК-7	Входной контроль, лекция, собеседование реферат круглый стол тест
2. Характеристика торговых помещений	Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Хлеборезка: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций. Характеристика, виды, назначение. Нормы оснащения залов мебелью	ПК-7	Лекция, собеседование реферат круглый стол тест
3. Столовые посуда, приборы, белье	Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и	ПК-7	Лекция, собеседование реферат, кейс-стади круглый стол тест

	синтетических тканей, _етканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Бренд столового белья		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	(скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.		
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье. Карта коктейлей.	ПК-7	Лекция, собеседование реферат кейс-стади круглый стол тест
<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b> 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др	ПК-7	Лекция, собеседование, деловая игра
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка	ПК-7	Интерактивная лекция, собеседование, кейс-стади деловая игра тест

	стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом.		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
	Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.		
7. Обслуживание приемов и банкетов	<p>Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания.</p> <p>Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков. Организация обслуживания. Особенности организации проведения банкетов "Свадьба", «День рождения», по случаю чествования юбиляра, встречи друзей и т.д.</p>	ПК-7	Интерактивная лекция, собеседование, реферат, кейс-стади круглый стол тест
8. Специальные виды услуг и формы	Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний:	ПК-7	Лекция, собеседование,

обслуживания	составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Room-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных		реферат кейс-стади круглый стол тест
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др		
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Туризм: основные понятия и определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.	ПК-7	Лекция, собеседование, реферат, кейс-стади, комплексные ситуационные задания круглый стол контрольная работа
<b>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</b> 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества. Принципы стандартов ISO-9000. Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям персонала в соответствии с ГОСТ. Требования к менеджеру зала. Факторы, определяющие условия и режим труда персонала. Организация труда персонала. Роль менеджера зала в организации труда персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб	ПК-7	Лекция, собеседование, реферат, кейс-стади комплексные ситуационные задания дискуссия



### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

#### 1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой;
- тестирование.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивная лекция;
- деловая игра;
- круглый стол;
- кейс-стади;
- дискуссия.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1 Литература

##### Основная литература:

1. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0369-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
3. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

##### Нормативно-правовые документы:

1. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
3. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107326>
4. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>
5. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>
6. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111506>
7. ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-30494-2011>

8. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103472>
9. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103473>
10. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111505>

#### **Дополнительная литература:**

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров/ А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – Москва: Дашков и К, 2017. – 416 с. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1>
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. Пособие /Главчева С.И., Коваленко Е.И. – 2-е изд. - Новосибир.: НГТУ, 2011. – 404 с.: ISBN 978-5-7782-1766-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546647>
3. Организация производства: инновационная стратегия устойчивого развития предприятия: Учебник / М.В. Радиевский - М.: ИНФРА-М, 2010. - 377 с. (Высшее образование); ISBN 978-5-16-003603-8; Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=172534>
4. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б. Родионов, М.И. Бухалков. - 3-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 506 с. (Высшее образование); ISBN 978-5-16-004331-9; <http://znanium.com/bookread.php?book=248883>
5. Маркетинг торгового предприятия : учебник для бакалавров / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич ; под ред. Т. Н. Парамоновой. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 282 с. - ISBN 978-5-394-03540-1. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358504>
6. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. ISBN 978-5-9776-0018-7; Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=391984>
7. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров - М.: ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-012812-2; - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=999911>
8. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь на родов России для предприятий общественного питания : практическое руководство / под ред. проф. А. Т. Васюковой. - 4-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 208 с. - ISBN 978-5-394-03746-7. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358427>
9. Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358434>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении А.

#### **4.2 Перечень информационно-справочных систем**

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)

2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)
3. Информационно-правовая система «Законодательство России»  
<http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ»  
<http://kodeks.systems.ru>

#### **4.3 Перечень электронно- образовательных ресурсов**

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>
4. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>
5. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

#### **4.4 Перечень профессиональных баз данных**

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU  
<http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus  
<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>
5. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС)  
<http://www.rags.ru/gosts/2874/>
6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  
<https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

#### **4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Оборудование для предприятий общественного питания – [www.oopht.ru](http://www.oopht.ru)
3. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей –  
<http://www.ina-int.ru>
4. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liekttsii-iengineering-mieniu.html>
5. Управление наполнением меню - menu engineering - [http://trade-drive.ru/services/analysis\\_restaurant\\_business/engineering\\_analysis/](http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/)
6. Восточные кухни – [www.susi.ru](http://www.susi.ru)
7. Нормы проектирования предприятий общественного питания (ресторан, общедоступная столовая, столовая закрытого типа, кафе, специализированное кафе, закусочная, специализированные закусочные, бар, буфет, магазин кулинарии):  
[http://tpgroup.su/normy\\_proektirovaniya\\_predpriyatij\\_obshestvennogo\\_pitaniya1](http://tpgroup.su/normy_proektirovaniya_predpriyatij_obshestvennogo_pitaniya1)
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>
9. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала»  
<http://vrgteu.ru>

#### **4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,
4. PeaZip,
5. Adobe Acrobat Reader DC

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическое пособие по подготовке к семинарским и практическим занятиям с использованием инновационных технологий обучения и организации самостоятельной работы по дисциплине по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

### **Модуль I. Основы ресторанного сервиса**

#### **Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,4,5,6; Д-1,2,3,4,5,7,9.**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?
4. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.
5. Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана?
6. Как различаются бары по уровню комфорта?
7. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
8. Дайте определение услуги общественного питания.
9. Дайте определение процесса обслуживания.
10. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

#### **Тестирование по теме**

1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это
  - а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену
  - б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются
  - в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен
  - г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости сырья
2. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
  - а. разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
  - б. изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
  - в. изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
  - г. всё перечисленное
  - д. ничего из перечисленного

3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?

- а. да
- б. нет

4. Выберите правильный стиль работы официанта с учетом типов темпераментов у клиентов

1. выждать пока гость успокоится и тактично продолжить прием заказа	А. клиент - холерик
2. заострить внимание на предлагаемом меню	Б. клиент - сангвиник
3. снять заторможенность в высказывании своих пожеланий	В. клиент - меланхолик
4. создать уверенность в правильности заказа	Г. клиент - флегматик

5. Выберите соответствие между темпераментом, которым обладают посетители и их поведением в зале

1. ровны в поведении, терпеливы, малоактивны	А. клиент - флегматик
2. жизнерадостны, быстро входят в контакт	Б. клиент - холерик
3. вспыльчивы, настроение неустойчиво, прямолинейны	В. клиент - сангвиник
4. стеснительны, нерешительны, медленно осваивается в новой обстановке	Г. клиент - меланхолик

6. Направлен ли стиль обслуживания в ресторане на удовлетворение потребностей гостей?

- а. да
- б. нет

### Вопросы для самопроверки

1. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
2. Что включает в себя услуга по организации досуга?
3. Какие факторы определяют культуру обслуживания?
4. Дайте определение методов и форм обслуживания.
5. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях?
6. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании.
7. Перечислите методы обслуживания в предприятиях и дайте их характеристику.
8. Дайте характеристику различных форм самообслуживания.
9. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания.

### Рефераты

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

### Задания для самостоятельной работы

1. Проанализировать основные направления развития общественного питания. Подготовить краткое сообщение.
2. Изучить и законспектировать тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания в ресторанной практике

## Тема 2. Характеристика торговых помещений

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,4,5,6,7; Д-1,2,3,4,5,6,7,9.**

**Вопросы для собеседования**

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

**Тестирование по теме:**

1. Единство стиля в интерьере достигается соотношением
  - а. акустики, вентиляции, живых цветов на столах, музыки
  - б. росписи, керамики, чеканки, цветного стекла
  - в. объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов
  - г. наименования предприятия, национальной кухни, особенностями обслуживания
2. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать
  - а. прочностью
  - б. огнестойкостью
  - в. гигиеничностью
  - г. акустическими свойствами
  - д. все ответы верны
  - е. все ответы не верны
3. Площадь торговых помещений зависит от
  - а. класса предприятия, уровня и сервиса обслуживания
  - б. типа предприятия и количества мест
  - в. специализации предприятия по ассортименту и характеру обслуживаемого контингента потребителей
4. Комплексность обслуживания учитывает:
  - а. комплекс методов и форм обслуживания и дополнительных услуг, связанных с реализацией продукции и организацией отдыха
  - б. органолептическую и лабораторную оценку продукции и ассортимент выпускаемой продукции
  - в. скорость обслуживания потребителей, технику работы персонала, культуру поведения персонала при общении с гостями, соблюдение санитарно-гигиенических норм, соблюдение правил торговли
  - г. соответствие торговых помещений эстетическим требованиям, санитарно-гигиеническим требованиям, оснащенность торговых помещений предметами материально-технического назначения и их состояние
5. Такие разновидности стилей оформления интерьеров торгового зала предприятий общественного питания как ампи́р (европейский, русский), барокко, рококо относятся к:
  - а. классическому стилю
  - б. готическому
  - в. модерн
  - г. хай-тек

- д. восточный
- е. кантри
- ж. неорусский

6. Современное направление интерьера, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения, грубоватой добротностью натуральных материалов с идеей создания предприятия в народных традициях называется:

- а. классический стиль
- б. готический
- в. модерн
- г. хай-тек
- д. восточный
- е. кантри
- ж. неорусский

....

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Сформулируйте требования к освещению залов.
2. Каково значение цвета в интерьере зала?
3. Каковы требования к температурному режиму и вентиляции зала?
4. Назначение сервис-бара (буфета) в ресторанах, их характеристика.
5. Каковы назначение и характеристика сервизной?
6. Расскажите о моечной столовой посуды. Каковы требования к мойке посуды?
7. Каковы современные требования к мебели залов ресторанов и баров?

#### **Практическое занятие № 1 в форме круглого стола на тему «Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания»**

##### **Ход работы:**

1. Обсуждение заданных вариантов авторских решений интерьеров предприятий питания и их психологического воздействия:

1. особенности оформления интерьера зала молодежного кафе
2. особенности оформления интерьера паб-бара
3. особенности оформления интерьера классического ресторана
4. особенности оформления интерьера детского кафе
5. особенности оформления интерьера кофейни

2. Анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений в действующих ресторанах, их планировка, оснащения залов, интерьер

##### **Рефераты к практическому занятию**

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания

2. Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания

3. Специфика деятельности сервис-бара

4. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса

5. Оборудование залов современных предприятий общественного питания

6. Современные требования к ресторанной мебели

7. Разработка концепции оформления предприятия общественного питания

##### **Задания для самостоятельной работы**

1. Подготовить авторский проект дизайнерского решения интерьера зала по заданному типу предприятия с учетом целевого рынка потребителей.

2. Изучить и законспектировать основные требования к торговой группы помещений предприятия питания с учетом положений СП 2.3.6.1079-01.

### Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье

Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,4,5,6; Д-1,2,3,4,5,6,7,9.

#### Вопросы для собеседования:

1. Назовите виды столовой посуды и приборов, перечислите требования к ним.
2. Дайте характеристику фарфорово-фаянсовой посуды.
3. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.
4. Назовите виды фарфорово-фаянсовой посуды для подачи хлеба и холодных закусок.
5. Какая посуда используется для подачи первых блюд?
6. Перечислите виды посуды для подачи вторых блюд.
7. Какая посуда используется для подачи десертных блюд и горячих напитков?
8. Перечислите ассортимент керамической посуды.
9. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды.
10. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.

**Практическое занятие № 2 с использованием метода кейс-стади на тему «Обоснование и выбор оптимального количества предметов сервировки с учетом специфики заведения»**

Ход занятия:

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

#### Комплексные ситуационные задачи с использованием кейс-метода

**Структура кейса:** предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

**Кейс 1:** в центре города открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

**Кейс 2:** в торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

**Кейс 3:** при пятизвездочном отеле открывается коктейль-бар на 25 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне. Составьте эскиз барной стойки с учетом её комплектации стеклянной посудой, соответствующей карте коктейлей.

**Кейс 4:** в кафе «Артистическое» на 50 мест оптимизировано меню с учетом типа предприятия. Задание: подберите предметы сервировки столов с учетом стиля, определите их ассортимент с учетом применяемых форм и методов обслуживания.



**Кейс 5:** Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания. Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стилевого направления интерьера зала.

.....

**Вопросы для самопроверки:**

1. Из чего изготавливаются и как используются рюмки, бокалы, фужеры?
2. Что вам известно о металлической посуде?
3. В чем подают горячие закуски?
4. Какая металлическая посуда используется для подачи супов и вторых блюд?
5. Для чего используются таганчики?
6. Какая металлическая посуда используется при подаче горячих закусок?
7. Какие приборы относятся к основным? Каковы их отличительные особенности и назначение?
8. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов. Каковы их отличительные особенности и назначение?
9. Что представляет собой деревянная и пластмассовая посуда?
10. Какие виды столового белья вам известны? Каковы их отличительные особенности?

**Практическое занятие № 3 на тему «Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья»**

**Метод проведения – круглый стол с элементами презентации**

Ход работы:

1. Оформление заявки на доукомплектование ресторана столовой посудой, приборами по нормам оснащения (по заданию преподавателя).
2. Составление акта на бой, лом, утрату посуды и приборов
3. Презентация различных видов предметов сервировки используемых в ресторанной практике

**Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Комплект отечественной фарфоровой посуды
3. Комплект импортной фарфоровой посуды
4. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
5. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда
6. Бокалы, фужеры и рюмки для вина
7. Бокалы, стаканы и кружки для пива
8. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре
9. Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
10. Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
11. Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
12. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
13. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
14. Приборы специального назначения практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
15. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях

сферы ресторанного бизнеса

#### **Тестирование по теме:**

1. По виду материалов посуда бывает: \_\_\_\_\_
2. Для производства фарфора используют: \_\_\_\_\_  
обжигают при температуре \_\_\_\_\_, покрывают \_\_\_\_\_
3. В основе фаянса \_\_\_\_\_, обжигают при температуре \_\_\_\_\_
4. Фаянсовая посуда отличается от фарфоровой \_\_\_\_\_
5. Для производства стекла используют \_\_\_\_\_
6. Для производства хрусталя используют \_\_\_\_\_
7. Виды отделки хрусталя \_\_\_\_\_
8. Металлическая посуда бывает из \_\_\_\_\_
9. Противокоррозионная стойкость и улучшение внешнего вида достигается путем \_\_\_\_\_
10. Различают следующие виды тарелок \_\_\_\_\_

.....

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Согласно заданий практического занятия составить опорные конспекты в табличной форме по каждой группе столовых посуды и приборов, используемых в ресторанной практике с учетом размерного ряда, назначения и особенностей.
2. Подготовить презентационный материал по современным требованиям к предметам сервировки в ресторанной практике.
3. Отчет по практическому занятию подготовить к защите.

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,3,8,9,10; Д-1,2,3,4,8,9,10.**

##### **Вопросы для собеседования**

1. Что такое меню и какие факторы учитываются при его составлении?
2. От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях общественного питания?
3. Приведите примеры ассортимента блюд в ресторанах и барах разных классов.
4. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?
5. Каков порядок расположения винно-водочных изделий в карте вин?

**Практическое занятие № 4 на тему «Составление различных вариантов меню: заказных блюд для ресторана, предусмотрев карту вин; семейных обедов в ресторане; блюд национальной кухни; бизнес-ланча» с использованием метода кейс-стади**

##### **Кейсы**

**Кейс 1:** Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период.

**Кейс 2:** Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем.

Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

**Кейс 3:** Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

**Кейс 4:** Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

**Кейс 5:** Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих

закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

.....

**Практическое занятие № 5 в виде круглого стола с элементами презентации на тему «Виды меню. Варианты их оформления в ресторанной практике»**

### **Тематика рефератов**

1. Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля карт»,

2. Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»),

3. Меню бизнес-ланча,

4. Меню «воскресного бранча,

5. Меню дневного рациона,

6. Диетическое меню,

7. Меню детского питания,

8. Банкетное меню,

9. Меню тематических мероприятий

10. Меню кафе

11. Меню «табльдот»

12. Карта чая

13. Карта кофе

14. Карта коктейлей

15. Карта вин

16. Понятие преysкуранта продукции на предприятии общественного питания

### **Тестирование по теме:**

1. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:

а. меню со свободным выбором блюд

б. меню дневного рациона

в. специального меню

2. Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?

а. меню со свободным выбором блюд

б. банкетное меню

в. комплексное меню

г. меню дневного рациона

3. Какой вид меню учитывает особенности лечебного питания?

а. детское меню,

б. школьное меню,

в. меню дневного рациона,

г. комплексное меню,

д. диетическое меню

4. Какой вид меню составляется на основе физиологических норм?

а. меню дневного рациона

б. комплексное меню

в. школьное меню

г. банкетное меню

5. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?

- а. меню со свободным выбором блюд
- б. специальное меню
- в. банкетное меню
- г. меню дневного рациона

6. Какой вид меню предусматривает 3-4 разовое питание?

- а. меню со свободным выбором блюд
- б. комплексное меню
- в. диетическое меню
- г. меню дневного рациона

...

#### **Вопросы для самопроверки**

- 1. Внешние требования к оформлению меню.
- 2. Что такое дежурные блюда и как они отражаются в меню?
- 3. В каком случае используется меню дневного рациона?
- 4. В каком случае используется меню табльдот?
- 5. Чем отличается меню банкета за столом с частичным обслуживанием от меню банкета с полным обслуживанием?
- 6. Карта вин: виды, принципы составления.

#### **Задания для самостоятельной работы**

- 1. Подготовить отчет по практическому занятию с обоснованием предложенных вариантов меню с учетом условий ситуации.
- 2. По выбранной тематике реферата подготовить презентационный материал.
- 3. Предложить меню для студенческой столовой Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова с учетом современных тенденций кулинарной практики.

### **Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса**

#### **Тема 5 Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6,7; Д-1,2,3,4,5,6,7,9,10.**

#### **Вопросы по собеседованию**

- 1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
- 2. Каковы требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
- 3. Перечислите правила расстановки других видов оборудования торгового зала.
- 4. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
- 5. Как готовят приборы со специями?
- 6. Каковы основные правила накрытия столов скатертями?
- 7. Сформулируйте основные правила сервировки столов.
- 8. Какие вы знаете варианты складывания салфеток?
- 9. Какие вам известны виды сервировки столов?
- 10. Перечислите варианты сервировки столов.
- 11. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

#### **Вопросы для самопроверки**

- 1. Какие личные принадлежности должен иметь официант при обслуживании гостей?
- 2. В чем состоит подготовка рабочего места официанта?
- 3. Какие требования предъявляются к внешнему виду официанта?
- 4. На что акцентирует внимание метрдотель во время инструктажа официантов?
- 5. Укажите последовательность при влажной уборке зала.
- 6. Укажите последовательность при сухой уборке зала.
- 7. Какая периодичность осуществления на предприятии общественного питания

генеральной уборки?

8. От чего зависит расстановка мебели в зале?

9. Какие требования предъявляются к конструкции подсобных столов?

10. Перечислите способы расстановки столов в зале.

### **Практическое занятие № 6 в форме деловой игры на тему «Подготовительные работы в зале ресторана»**

#### **Ход работы:**

1. Отработка приемов подготовки посуды и приборов.

2. Освоение приемов сервировки столов:

- для завтрака,
- бизнес-ланча,
- комплексного обеда,
- обеда по меню заказных блюд,
- ужина,

3. Технологии складывания салфеток

#### **Задание:**

1. Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания.

2. Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стилевого направления интерьера зала.

#### **Варианты заданий:**

##### **Вариант 1:**

- Разработайте стиль интерьера помещения и его оформление в соответствии с тематикой праздника (23 Февраля, 8 Марта, 1 Мая, 9 Мая, 12 июня).

- Составьте план размещения мебели в зале, план размещения гостей

- Выполните схему (рисунок) сервировки тематического стола на 1 персону (место).

##### **Вариант 2:**

- Распределите обязанности между различными категориями обслуживающего персонала в соответствии с квалификацией

- Разработайте требования к форменной одежде и внешнему виду обслуживающего персонала

- Определите обязанности менеджера и его роль в подготовке зала к обслуживанию

##### **Вариант 3:**

Опишите последовательность и особенности каждого этапа подготовки зала в ресторане «Мадьяр» («Любо-Дорого», «Екатеринодар», «Москва», «Сельпо», «Духань»)

##### **Вариант 4:**

Приведите алгоритм предварительной сервировки стола

- для завтрака,
- для обеда по комплексному меню,
- для обеда по меню заказных блюд,
- для ужина.

Выполните данные схемы фрагментов сервировки на 1 гостя.

#### **Задания для самостоятельной работы**

Решить ситуацию: в кафе «Артистическое» на 50 мест оптимизировано меню с учетом типа предприятия.

Задание: подберите предметы сервировки столов с учетом стиля, определите их ассортимент с учетом применяемых форм и методов обслуживания.

**Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**  
**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,4,5,6; Д-1,2,3,4,7,9.**

**Вопросы для собеседования**

1. Опишите процедуру встречи потребителей и размещения за столами.
2. Как осуществляются прием заказа и его выполнение? Что должен знать и уметь официант?
3. Каков порядок расчета потребителя по окончании обслуживания?
4. Как осуществляются уборка и замена использованных тарелок и приборов?
5. Какими слагаемыми определяется культура обслуживания?
6. Какими критериями определяется уровень обслуживания на предприятиях питания за рубежом?
7. Какие существуют способы обслуживания?
8. Перечислите основные международные правила обслуживания.
9. Как создается застольная атмосфера?
10. Каковы функции светомузыкального оформления ресторана?
11. Каков порядок получения и подачи потребителю буфетной продукции?
12. При какой температуре подаются основные алкогольные и безалкогольные напитки?
13. Каковы основные требования к подаче холодных блюд и закусок?
14. Каковы правила подачи икры зернистой и паусной?
15. Что такое салат-коктейль и в чем его подают?

**Практическое занятие № 7 в форме деловой игры с элементами тренинговой программы: «Приглашаем в мир напитков»**

Цели занятия:

Обучающая: изучить принципы составления винной карты, рейтинг наиболее популярных напитков, особенности приготовления и оформления коктейлей.

Воспитательная: пропагандировать знания по виноделию, списку поставщиков наиболее популярных напитков, пониманию и оценке комплекса характеристик напитков. Воспитывать эстетический вкус, требовательность к оформлению напитков, аккуратность, тактичность в обращении между людьми.

Развивающая: развивать творческое мышление, познавательную активность в изучении ассортимента напитков, самостоятельность в работе с учебной литературой.

Практическая: вырабатывать умение увязывать теоретические знания с работой баз практики.

Наглядные пособия: барная стойка, посуда, столовое белье, плакаты, инструменты и приспособления бармена и бариста, аксессуары для оформления коктейлей, доклады, буклеты, журналы, учебная и дополнительная литература, сообщения.

**Ход занятия:**

1. Организационная часть 5 минуты.
2. Вступительное слово ведущих преподавателей 5 минут
3. Основная часть - выступления и практические действия студентов 70 минут.

**Рассматриваемые вопросы:**

- 1 Стандартные требования и специфика работы с алкогольными напитками.
- 2 Элементы обслуживания потребителей в баре, организация рабочего места бармена, последовательность расположения винно-водочных изделий в карте вин.
- 3 Ассортимент крепких алкогольных напитков.
- 4 Ассортимент вин.
- 5 Особенности подачи шампанского.
- 6 Коктейли: понятие, классификация, особенности приготовления на различных базах.
- 7 Смешанные напитки: пунши, гроги, глинтвейны, крюшоны.

8 Особенности деятельности баристов, особенности приготовления и подачи кофе в ассортименте.

9 Подача десерта.

4. Заключительная часть. Подведение итогов. 10 минут.

#### **Требования к проведению игры:**

1. Все рецепты напитков и коктейлей должны быть представлены в виде оформленных технологических карт, в которых указана точная раскладка и технология приготовления

2. Ингредиенты, входящие в коктейль, измеряются обязательно дозатором

3. Коктейли могут быть приготовлены: прямо в бокале, в бокале для смешивания, в шейкере, при помощи миксера

4. Участники могут приносить собственную посуду и инструменты, необходимые для приготовления коктейлей

5. Участники должны располагать количеством ингредиентов, достаточным для приготовления по меньшей мере 15 коктейлей

6. Каждый участник имеет максимум 7 минут для того, чтобы приготовить и украсить один коктейль. Он может превысить отведенное время, но за это будет наказан жюри.

7. Для украшения коктейлей возможно использовать: вишню, лимон, лайм, апельсин, оливки, лук, а также другие ингредиенты природного происхождения, но в этом случае участники приносят их сами. Никакие искусственные фрукты или овощи для оформления коктейлей не разрешены.

8. Форма украшения не должна воплощать в себе какой-либо узнаваемый знак или символ

9. Все специи и добавки, которые существуют в продаже: соль, перец, сахар, мускатный орех – разрешены для использования

10. Как вспомогательный материал для украшения могут применяться только соломинки и палочки для накалывания фруктов и для перемешивания коктейлей

11. Участники должны быть одеты в профессиональную форму обслуживающего персонала ресторана (деловой стиль)

12. Приготовленные напитки и коктейли демонстрируются и подаются членам жюри для дегустации

13. При подведении итогов определяются победители – участники, получившие наивысший балл по результатам конкурса

#### **Система оценки участников игры**

1 Оценка напитков и коктейлей

- внешний вид

- аромат

- вкус

2 Оценка техники приготовления напитков и коктейлей

- представление напитков

- профессионализм в использовании льда и инструментов бара

- точность в соблюдении количества

- общая тщательность в приготовлении коктейля

- уверенность действий – общая эффективность

- профессиональное использование посуды для напитков

- временной лимит – время, затраченное на приготовление напитков (7 минут)

#### **Тест по горячим напиткам**

1. К горячим напиткам относятся:

а. чай, кофе, какао, шоколад

б. морсы, крушоны, фруктово-ягодные напитки, молочные пунши

в. группа «Хайбол», группа напитков «Бакс», группа напитков «Риккис», группа напитков «Коллинз»,

г. группы «Дейзис», «Фиксис», «Джулепс», «Коблерс», «Сэнгэрис»

2. К видам чая относятся:

а. черный, красный, желтый, зеленый

б. чай по-русски, по-английски, по-индийски, по-китайски, по-корейски

в. чай с молоком, сливками, лимоном, сахаром, вареньем, джемом, медом

3. Чай парами подается:

а. в тонкой фарфоровой чашке с блюдцем

б. в двух чайниках (заварочном и доливном)

в. одним чайником, стол при этом сервируют пиалами,

г. в стакане с подстаканником, который ставят на блюдце, а рядом кладут чайную ложку

4. Сбитень – исконно русский напиток, готовится на основе:

а. корицы, орехов и фиников,

б. с кардамоном, пьют с молоком и сахаром,

в. ароматизированный пряными травами, соками фруктов и ягод,

г. на основе меда и пряностей (гвоздика, корица, мускатный орех, имбирь, кардамон)

5. Кофе по-восточному готовится

а. используют кофеварки

б. машины для приготовления кофе (эспрессо)

в. используют турки (джезвы)

...

**Тест по холодным напиткам:**

1. Для приготовления смешанных безалкогольных и алкогольных напитков необходимо иметь

а. шейкер, миксер, электромиксер, стрейнер, барную ложку, термос для льда

б. ангостуру, апельсиновую горечь, табаско, вотчестер

в. сахарный сироп, гренадин, фруктовый сироп, оржет, мятный сироп.

г. молоко, взбитые сливки, кокосовое молочко, белок яйца, мед, сауэр-микс

2. Шейкер

а. включает стакан, фильтр и крышку-колпачок

б. это фильтр, который помещают в миксер и используют для того, чтобы отделить напиток от льда

в. имеет длинную (около 30 см) ручку, используется для перемешивания

компонентов напитка в миксере

3. Коктейль состоит из

а. Смягчающе-сглаживающего компонента + наполнитель

б. Вкусо-ароматического компонента + Наполнитель

в. Базы + Наполнитель

г. Базы + Смягчающе-сглаживающего компонента + Вкусо-ароматического компонента

4. Джулепы – это

а. молочно-фруктовые напитки с добавлением яйца

б. игристые пенящиеся напитки, в состав которых обычно входят минеральная вода, соки с кислым вкусом

в. освежающие напитки с мятой

г. готовят на основе соков, сиропов, молока, минеральной воды, подают вместе с мороженым в стакане

5. Аперитивы – это

а. напиток возбуждающий аппетит, подается перед едой

б. напиток с эффективными отрезвляющими составами, снимающий опьянения

в. напиток подающийся на сытый желудок во время еды или в конце трапезы

....

**Практическое занятие № 8 по решению кейс-заданий по имитации**



**производственных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания с использованием метода кейс-стади**

**Кейс-стади**

**Кейс № 1**

1. Укажите в последовательности основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.

2. Действия официанта при подачи блюд в обнос. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

а. икра зернистая осетровых рыб,

б. сельдь а гарниром

в. судак заливной,

г. рыба под маринадом,

д. семга с лимоном.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки в отваре	а	круглый баранчик
2	жульен из птицы	б	закусочная тарелка
3	солянка рыбная на сковороде	в	коктонница
4	тефтели в томате	г	кроншель
		д	суповая миска
		е	глубокая полупорционная тарелка

5. Подберите посуду для подачи блюд:

1	каша гурьевская	а	десертная тарелка
2	яблоки, жареные в тесте	б	металлическое круглое блюдо
3	блинчики с вареньем	в	порционная сковорода
4	фрукты в ассортименте		

6. К горячим закускам рекомендуют:

а. крепкие вина,

б. водка, горькие настойки,

в. белые столовые вина,

г. красные столовые вина

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе с коньяком, салаг из крабов, свиная корейка, фаршированная беконом, сыром с соусом «бешамель» (белым), щи суточные, судак отварной с картофелем отварным, соусом польским, икра зернистая лососевых рыб, сливки взбитые с орехами, жульен из птицы, витки из ветчины заливные по-русски с шампиньонами.

Блюда правильной последовательности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуальная	вспомогательный	основной	

8. Действия официанта при расчете с гостями

**Кейс № 2**

1. Укажите действия официанта, если гости принесли цветы.

2. Действия официанта при подачи блюд в стол. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

а. салат из птицы,

б. салат мясной,

в. мясная гастрономия,

г. галантин из кур,

д. мясо заливное.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки без отвара	а	кокотница
2	блины	б	кокильница
3	рыба-кокиль	в	закусочная тарелка
4	грибы в сметане	г	круглое металлическое блюдо
		д	баранчик

5. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

6. К горячим мясным блюдам рекомендуют

- а. сухие белые вина,
- б. красные сухие вина,
- в. крепкие вина,
- г. шампанское

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, кофе по-восточному, фруктовый салат.

Блюда правильной последователь- ности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюда)
	для подачи	индивидуаль- ная	вспомогатель- ный	основной	

8. Правила оформления счета при завершении обслуживания гостей

....

**Тестирование по теме**

1. Обслуживание потребителей в ресторане относится к

- а. подготовительному этапу обслуживания
- б. основному
- в. завершающему

2. Подача блюд в обнос, т.е. перекалывание его в тарелку гостя, преимущественно с левой стороны относится к

- а. французскому способу подачи
- б. английскому способу подачи
- в. европейскому способу подачи
- г. русскому способу подачи
- д. комбинированному способу подачи

3. Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания называется:

- а. сомелье
- б. официант
- в. бармен
- г. буфетчик
- д. администратор зала
- е. метрдотель

4. С учетом специфики своей деятельности в зале официант должен

- а. больше говорить
- б. больше слушать гостя

5. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?
- да
  - нет
6. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
- разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
  - изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
  - изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
  - всё перечисленное
- .....

#### **Вопросы для самопроверки**

- Как подают бутерброды?
- Что относится к горячим закускам и в чем их подают?
- Температура и правила подачи горячих и холодных супов.
- В чем особенности подачи прозрачных супов и супов-пюре?
- В каком случае используют супницу?
- Основные способы подачи вторых блюд.
- Особенности подачи вторых рыбных блюд.
- Правила подачи вторых мясных блюд.
- Правила подачи овощных блюд.
- Правила подачи сладких блюд.
- Правила подачи безалкогольных горячих напитков.
- Основные принципы совместимости алкогольных напитков и блюд.
- Правила подготовки к подаче и подача алкогольных напитков.
- Правила подачи специй.
- Функции и круг обязанностей сомелье.

#### **Задания для самостоятельной работы**

- Подготовить отчет по деловой игре, предложить технологические карты по горячему и холодному авторскому напитку с элементами их презентации.
- Решить комплексные проблемные ситуации, связанные со знанием последовательности подачи кулинарной продукции и их соответствия используемых предметов сервировки в зале:
  - Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак "орли", соус тартар, чай с вареньем, мороженое «Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/
  - Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

#### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

**Литература: О-1,2,3; НПД-11,2,4,5,6, Д-1,2,3,4,6,7,9.**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Какие существуют основные виды приемов?
2. Какие приемы в международной практике относятся к наиболее почетным?
3. Дайте характеристику приемов «бокал шампанского» и «бокал вина с сыром».
4. Особенности организации приема «журфикс».
5. Особенности организации приема «барбекю».
6. Как оформляется заказ на банкет?

**Практическое занятие № 9 на тему «Подготовительная работа в ресторанной практике при осуществлении банкетных технологий в деятельности предприятия питания» с использованием метода кейс-стади**

Ход занятия:

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

**Задание:**

1. Составление меню банкета (приема),
2. Выполнение расчетов:
  - потребности в официантах,
  - общей длины столов, их количества,
  - столовой посуды, приборов и столового белья для проведения банкета:
    - а) обеда с полным обслуживанием официантами
    - б) свадебного банкета,
    - в) банкета-фуршета
3. Отработка фрагментов сервировки банкетных столов
4. Оформление отчета

**Кейс-стади**

**Кейс 1.** *Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение. Составить заказ-счет на проведение в ресторане банкета, посвященного празднованию 8 Марта на 30 приглашенных.*

**Кейс 2.** *Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения. Составить меню и карту вин банкета-обеда на 18 человек, посвященного приезду делегации из Франции и выполнить фрагмент сервировки стола на 1 гостя в ресторане.*

**Кейс 3.** *Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета. Составить мена свадебного банкета на 48 человек и выполнить фрагмент сервировки стола для жениха и невесты.*

**Кейс 4.** *Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета. Составить меню приема по типу фуршет на 120 человек, посвященного празднованию юбилея города, рассчитать количество, официантов для обслуживания, количество столов и выполнить схему размещения мебели в зале ресторана.*

**Кейс 5.** *Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-*

*аперитивов. Составить меню и карту вин банкета /приема/ коктейль на 100 человек.*

### **Тестирование по теме**

1. Прием – это
  - а. торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события
  - б. совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении
  - в. праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления
2. Разновидности приемов:
  - а. за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
  - б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
  - в. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
  - г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица
3. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:
  - а. Банкет-фуршет
  - б. Банкет-коктейль
  - в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
  - г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:
  - а. банкет-фуршет
  - б. банкет-коктейль
  - в. банкет-чай
  - г. банкет коктейль-фуршет
5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется
  - а. банкет с полным обслуживанием
  - б. банкет с частичным обслуживанием
  - в. банкет фуршет
  - г. банкет чай
  - д. банкет коктейль
  - е. комбинированный банкет

....

**Практическое занятие № 10 по форме круглого стола с элементами презентации на тему «Виды банкетов в ресторанной практике»**

### **Рефераты к семинарскому занятию**

1. Банкет за столом с полным обслуживанием
2. Банкет за столом с частичным обслуживанием
3. Банкет – фуршет
4. Банкет – коктейль
5. Банкет по типу «шведский стол»

5. Банкет по типу «буфет»
6. Комбинированные банкеты
7. Банкет – чай
8. Прием дипломатической практики «Бокал вина» в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Прием дипломатической практики «Бокал шампанского» в заведениях сферы ресторанного бизнеса
10. Прием жур-фикс в заведениях сферы ресторанного бизнеса
11. Прием бар-бекю в заведениях сферы ресторанного бизнеса

### **Вопросы для самопроверки**

1. Что включает организационная подготовка к проведению банкета?
2. Отличия и особенности организации банкетов с полным и частичным обслуживанием.
3. Особенности организации банкета-фуршета.
4. Особенности организации банкета-коктейля.
5. В чем особенности организации и проведения банкета-чай, банкета- кофе и кофе-break?
6. Прием «фондю»: традиции проведения и особенности организации.

### **Задания для самостоятельной работы**

Решить ситуации:

- а) Составить меню и карту вин для новогоднего ужина в ресторане на 80 мест, разработать музыкальную программу вечера, выполнить схему сервировки и оформления стола на 1 гостя
- б) *Составить меню и карту вин банкета-чай на 8 человек. Выполнить схему сервировки стола с учетом особенностей подачи десерта.*
- в) *Составить меню и карту вин смешанного банкета коктейль-фуршет-кофе. Выполнить схему сервировки кофейного стола на 1 гостя.*

### **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

**Литература:** О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6,10; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.

### **Вопросы для собеседования**

1. Что такое прием «шведский стол»? Особенности организации.
2. Особенности обслуживания по принципу сырной тележки.
3. Особенности обслуживания праздничных вечеров: дни рождения, юбилеи, Новый год и пр.
4. Что такое кейтеринг? Виды кейтеринга.
5. Какие существуют способы вхождения в сферу кейтеринга?

### **Практическое занятие № 11 на тему «Тематические мероприятия в ресторанной практике» с использованием метода кейс-стади**

#### **Ход работы:**

1. Составление меню для тематических мероприятий, характерных для ресторанной практики с учетом варианта:
  - а) «Новый год»,
  - б) «Масленица»,
  - в) «Татьянин день»,
  - г) «День Святого Валентина»,
  - д) «8 Марта»,
  - е) «Пасха»,
  - ж) «День Победы»,

2. Отработка фрагментов сервировки предложенных праздничных тематических столов.

3. Составить схемы различных сервировок столов.

**Задание на дом:** подготовить слайды по заданной тематике с учетом её проведения в ресторанной практике

### **Кейс-стади**

**Кейс 1.** Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание. Составить меню завтрака, обеда и ужина для участников Всероссийского симпозиума врачей. Дать характеристику услуги «кофе-брейк».

**Кейс 2.** Организация обслуживания проживающих в гостиницах. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч». Составить меню «шведского стола» для обслуживания проживающих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола.

**Кейс 3.** Организация обслуживания пассажиров железнодорожного, водного и воздушного транспорта. Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах при железнодорожных и аэровокзалах. Составить 2 варианта меню обеда для стола-экспресс и выполнить схему предварительного накрытия стола.

**Кейс 4.** Составить меню русского и континентального завтрака для гостиничного ресторана, предложить формы ускоренного обслуживания в ресторане при гостинице.

**Кейс 5.** В торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест. Задание: составьте меню и предложите услуги для детей и их родителей, включая услуги питания, досуга и другие согласно ГОСТ 30389-2013 и ГОСТ Р 31984-2012.

### **Практическое занятие № 12 по форме круглого стола на тему «Специальные формы обслуживания в ресторанной практике» с элементами презентации**

#### **Рефераты**

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта

#### **Тестирование по теме**

1. Кейтеринг – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:
  - а. приготовление блюд в присутствии посетителей

- б. предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора
  - в. деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания
  - г. организация выездного обслуживания
2. Приемами мерчандайзинга являются
- а. розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание
  - б. обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха
  - в. «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек
  - г. дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив
3. К какой форме обслуживания относится организация для участников совещаний, конференций фуршетных столов, на которые выставляются пирожные, пирожки, бутерброды, кофе, чай, минеральная вода, фрукты
- а. Бизнес-ланч
  - б. Воскресный бранч
  - в. Кофе-брейк (или кофейная пауза)
  - г. все ответы верны
  - д. все ответы не верны
4. Залы, выделенные в ресторанах в дневное время с целью сокращения времени на прием пищи для обслуживания комплексными обедами называются
- а. аванзалы
  - б. обеденные залы
  - в. банкетные залы
  - г. залы-экспресс
5. Какой вид меню предназначен для обслуживания участников форумов, съездов, проживающих в гостинице несколько дней, ответственность за проведение которых берут на себя организаторы данных мероприятий?
- а. меню со свободным выбором блюд
  - б. комплексное меню
  - в. диетическое меню
  - г. меню дневного рациона

...

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Что включает планирование в кейтеринге?
2. Как организуется обслуживание участников съездов, совещаний, конференций?
3. В чем особенности обслуживания в гостиницах?
4. Как обслуживаются пассажиры на железнодорожном транспорте?
5. Расскажите, в чем особенности обслуживания пассажиров других видов транспорта (водного, авиа-, автотранспорта).
6. Как организуется обслуживание в местах массового отдыха?

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Разработать программу проведения презентации ресторана
2. Подготовить сообщение на тему «История русских праздников и их отражение в эстетической культуре ресторанного сервиса» с элементами презентации

#### **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6; Д-1,2,3,4,7,8,9.**

#### **Вопросы для собеседования**



1. Итальянцы широко используют в пищу макаронные изделия, к ним подают масло, тертый сыр, различные соусы, также разнообразные овощи, рыбу, морепродукты, а что, учитывая особенности питания, целесообразно предлагать?
2. Что характерно при организации питания французов?
3. Почему в Дании бутерброд называют королем кухни?
4. Из кухонь Восточной и Центральной Европы какая наиболее близка к русской и украинской?
5. Учитывая особенности питания, что целесообразно предлагать туристам из арабских стран?

### Тестирование по теме

1. Какие туристы не любят молоко и молочные продукты?
  - а. корейцы
  - б. монголы
  - в. из арабских стран
  - г. из Скандинавских стран
2. В какой стране бутерброд называют королем кухни?
  - а. в Румынии
  - б. в Польше
  - в. в Дании
  - г. в Германии
3. Какие туристы не любят блюда из рубленого мяса?
  - а. венгры
  - б. поляки
  - в. румыны
  - г. чехи
4. Каким туристам не рекомендуется подавать картофель, жареный во фритюре?
  - а. чехи
  - б. китайцы
  - в. финны
  - г. англичане
5. Каким туристам не рекомендуется подавать колбасы и колбасные изделия?
  - а. чехи
  - б. немцы
  - в. поляки
  - г. англичане

....

**Практическое занятие № 13 по форме круглого стола с элементами презентации и решением комплексных ситуационных заданий на тему «Специфика обслуживания групп и индивидуальных иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия»**

### План занятия:

I.	Организационная часть – общие установки по ходу занятия	5 мин
II.	Основная часть – выступления и демонстрация материалов по подготовленным направлениям	65 мин
1	Понятие специфики обслуживания иностранных туристов на предприятиях общественного питания. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.	
2	Особенности питания туристов из стран Южной Европы	
3	Особенности питания туристов из стран Западной Европы	
4	Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы	
5	Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока	
6	Особенности питания туристов из стран Африки	

7	Особенности питания туристов из стран Северной Америки	
8	Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки	
9	Особенности питания туристов из стран Южной Азии	
10	Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии	
11	Особенности питания туристов из стран Восточной Азии	
12	Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания	
III	Заключительная часть – тестирование по предлагаемым тестам для самоконтроля, подведение итогов	10 мин

### **Рефераты с элементами презентации к практическому занятию:**

1. Понятие специфики обслуживания иностранных туристов на предприятиях общественного питания.
2. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
3. Особенности питания туристов из стран Южной Европы
4. Особенности питания туристов из стран Западной Европы
5. Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы
6. Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока
7. Особенности питания туристов из стран Африки
8. Особенности питания туристов из стран Северной Америки
9. Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки
10. Особенности питания туристов из стран Южной Азии
11. Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии
12. Особенности питания туристов из стран Восточной Азии
13. Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания

### **Комплексные ситуационные задачи по формам и последовательности обслуживания иностранных туристов с использованием кейс-метода**

1. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак «орли», соус тартар, чай с вареньем, мороженое «Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/
2. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.
3. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, сациви из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.
4. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе черный с пирожным, курица фаршированная /галантин/, ассорти мясное с овощами, маслины, королевские креветки, запеченные с овощами, солянка грибная, бефстроганов с вареным картофелем, суфле ванильное, салат "Нежность" /с печенью трески и овощами/.
5. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами,

кофе по-восточному, фруктовый салат, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера.

....

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Какая из африканских кухонь наиболее схожа с французской, испанской и итальянской, а какая – с кухней стран Ближнего Востока?
2. Что наиболее характерно для американской и канадской кухни?
3. Почему туристам из латинской Америки (Аргентина, Бразилия, Мексика, Колумбия, Уругвай) не рекомендуется подавать блюда с майонезом и сметаной?
4. С чем связана специфика употребления мяса в Индии?
5. Почему туристам, что из Китая, что из Кореи не рекомендуются подавать молочные продукты и блюда из них?
6. Что составляет основу японской кухни?

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Проработайте решения задач, связанных с составлением меню для групп туристов из различных стран мира.
2. Оформите опорный конспект по традициям и обычаям туристов из разных стран с учетом специфики национальной кухни и подходов к сервисной практике отражающейся на особенностях обслуживания в предприятиях питания
3. Подготовиться к контрольной работе по темам 1 – 9.

### **Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса** **Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10; Д-1,2,3,4,5,6,7,9,10.**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Что относится к факторам условий труда на предприятиях общественного питания?
2. Что входит в задачи рационализации труда и отдыха персонала?
3. В чем преимущества звеньевой и бригадной форм обслуживания?
4. Какие работники предприятия общественного питания относятся к обслуживающему персоналу? По каким критериям оценивается их работа?
5. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу всех типов?

#### **Тестирование по теме**

1. В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала?
  - а. официант должен принести ребёнку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы, по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка
  - б. предложить молодой семье пересесть за столик ближе к выходу, чтобы не мешать другим гостям в зале
  - в. извиниться перед гостями с ребенком, и попросить их покинуть зал, сославшись на тот факт, что в ресторане не обслуживают маленьких детей, и в качестве альтернативы предложить ближайшее кафе
2. Предприятие, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, через барную стойку с рабочим местом бариста, с предложением мучных блюд, булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в ограниченном ассортименте по сравнению с рестораном, с возможностью проведения чайных церемоний, организации кальянных залом, а также

алкогольных напитков и покупных товаров, с обслуживанием официантами – это:

- а. предприятие быстрого обслуживания
- б. буфет
- в. кофейня
- г. магазин кулинарии
- д. кафетерий

3. Предприятия общественного питания выполняют функции:

- а. производство кулинарной продукции
- б. реализацию кулинарной продукции
- в. организацию потребления кулинарной продукции
- г. все ответы верны
- д. все ответы не верны

4. Услуги общественного питания – это

- а. совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителями при реализации продукции
- б. совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания
- в. результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга

5. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это

- а. процесс обслуживания
- б. условия обслуживания
- в. метод обслуживания
- г. форма обслуживания

...

**Практическое занятие № 14 в форме дискуссия на тему «Эстетическая культура ресторанного сервиса»**

**Направления для обсуждения:**

- 1. Профессиональная этика персонала предприятия общественного питания.
- 2. Особенности поведения работника ресторана.
- 3. Культура общения с гостями.
- 4. Корпоративная культура ресторана.

**Рефераты к практическому занятию с использованием элементов презентации**

- 1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 2. Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания
- 3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе
- 4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта
- 5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса
- 6. Корпоративная культура предприятий общественного питания и её характеристика
- 7. Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
- 9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
- 10. Документация предприятия общественного питания при внедрении менеджмента качества
- 11. Принципы стандартов ISO-9000 в заведениях сферы ресторанного бизнеса

## **Кейс-стади**

### **Кейс № 1: Выбор концепции ресторана**

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана. Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

*Вариант 1.* Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

*Вариант 2.* Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

*Вариант 3.* Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

### **Кейс № 2.**

Раскройте содержание элемента системы качества предприятия общественного питания — Внедрение стандартов функционального качества обслуживания: внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия, разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов, введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников), справедливая оценка и мотивация труда, мотивационные возможности системы обучения.

### **Кейс № 3.**

Объясните суть элементов системы качества предприятия общественного питания:

- входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков,
- выходной контроль качества на предоставляемые услуги в ресторане,
- выходной контроль качества за сбытом услуг ресторана.

### **Кейс № 4**

Раскройте содержание этапов внедрения системы качества:

- принятие решения о создании системы качества,
- разработка плана-графика создания системы качества, определение функций и задач элементов системы качества;
- определение состава структурных подразделений системы качества;
- разработка структурной и функциональной схемы системы качества;
- определение состава и разработка нормативных документов системы качества: «Паспорт ресторана» и «Руководство по качеству», проверка системы качества;
- совершенствование системы качества;
- организация работы кружков качества.

...

## **Комплексные ситуационные задания:**

### **Ситуация № 1**

Перечислите состав документов системы качества в ресторане и их функции.

### **Ситуация № 2**

Сформулируйте задачи и функции службы управляющего по качеству в ресторане.

### **Ситуация № 3**

Объясните смысл элементов качества предприятия общественного питания: эффективное управление предприятием на основе маркетинга, создание корпоративной культуры, внедрение стандартов технического качества обслуживания

.....

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Требования к метрдотелю, его обязанности и полномочия.
2. Требования к официанту. Что должен знать и уметь официант?
3. Требования к бармену.
4. Как в большинстве случаев выглядит схема управления рестораном? Почему в ней менеджер по персоналу выделен в отдельное звено?
5. Что включает система кадрового планирования?

#### **Задания для самостоятельной работы**

Объясните смысл элементов качества предприятия общественного питания:

- эффективное управление предприятием на основе маркетинга,
- создание корпоративной культуры,
- внедрение стандартов технического качества обслуживания.

#### **4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации дисциплины «Технология ресторанного сервиса» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

## V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 2

Таблица 2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
				лекции	практи. занятия									
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса</b>														
1. Общая характеристика процесса обслуживания	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Лит., С, Р, КС, Т	6	-	Входной контроль, собеседование реферат круглый стол тест
2. Характеристика торговых помещений	1	2	-	3		К/2	-	-	-	-	Лит., С, Р, КС, Т	6	-	собеседование реферат круглый стол тест
3. Столовые посуда, приборы, белье	1	4	-	5		КСт / 2	-	-	-	-	Лит., С, Р, КСт, КС, Т	6	-	собеседование реферат, кейс-стади круглый стол тест
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	1	4	-	5		К / 2	-	-	-	-	Лит., С, Р, КСт, КС, Т	6	-	собеседование реферат кейс-стади круглый стол тест

<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b> 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	2	2	-	4		ДИ / 2	-	-	-	-	Лит., С, ДИ	6	-	собеседование, деловая игра
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	2	4	-	6	ИЛ / 2		-	-	-	-	Лит., С, КСт, ДИ, Т	6	-	собеседование, кейс-стади деловая игра тест
7. Обслуживание приемов и банкетов	2	4	-	6	ИЛ / 2		-	-	-	-	Лит., С, Р, КСт, КС, Т	6	-	собеседование, реферат, кейс-стади круглый стол; тест
8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	1	4	-	5			-	-	-	-	Лит., С, Р, КСт, КС, Т	6	-	собеседование, реферат кейс-стади круглый стол тест
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	1	2	-	3			-	-	-	-	Лит., С, Р, КСт, КСЗ, КС, ТК	6	-	собеседование, реферат, кейс-стади, комплексные ситуационные задания круглый стол контрольная работа
<b>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</b> 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2	2	-	4			-	-	-	-	Лит., Р, КСт, КСЗ, Д	11,5	-	собеседование, реферат, кейс-стади комплексные ситуационные задания дискуссия
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65,75</b>	<b>-</b>	
<b>Зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>зачет</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65,75</b>	<b>-</b>	<b>108</b>



Тематический план дисциплины «Технология ресторанного сервиса» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 3.

Таблица 3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация <b>ИК</b>	Контактная работа по промежуточной аттестации, <b>Катт</b>	Консультация перед экзаменом, <b>КЭ</b>	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, <b>Каттэкз</b>	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практи. занятия									
Модуль I. Основы ресторанного сервиса 1. Общая характеристика процесса обслуживания 2. Характеристика торговых помещений	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	Лит., С	24	-	собеседование, контрольная работа
3. Столовые посуда, приборы, белье 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	2	-	4	ИЛ / 2	К-ст / 2	-	-	-	-	Лит., КСт	22	-	кейс-стади, контрольная работа
Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса	2	2	-	4	ИЛ / 2	ДИ / 2	-	-	-	-	Лит., ДИ, КСт	22	-	деловая игра, кейс-стади, контрольная работа
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса	1	2	-	3		К-ст / 2	-	-	-	-	Лит., КСт	22	-	кейс-стади, контрольная работа
<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>90</b>		
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	3,75	<i>зачет</i>
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>14</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>90</b>	<b>3,75</b>	<b>108</b>

Тематический план изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 4

Таблица 4

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса</b>														
1. Общая характеристика процесса обслуживания	1	-	-	1		-	-	-	-	-	С, Р, Т	6	-	Устный опрос, реферат, тест
2. Характеристика торговых помещений	1	2	-	3		К/2	-	-	-	-	С, Р, Т, ПКЗ	6	-	Устный опрос, реферат, тест, ПКЗ
3. Столовые посуда, приборы, белье	1	2	-	3		КСт / 2	-	-	-	-	С, ИДЗ, Т, Р, ПКЗ	6	-	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, реферат, ПКЗ
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	1	4	-	3		К / 2	-	-	-	-	С, ИДЗ, Т, Р, ПКЗ	6	-	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, реферат, ПКЗ
<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b>														
5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	2	2	-	4			-	-	-	-	С, ПКЗ	6	-	Устный опрос, ПКЗ

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	2	2	-	4	ИЛ / 2		-	-	-	-	С, ИДЗ, Т, ПКЗ	8	-	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ
7. Обслуживание приемов и банкетов	2	2	-	4	ИЛ / 2		-	-	-	-	С, ИДЗ, Т, ПКЗ, Р	8	-	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ, реферат
8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	1	2	-	3			-	-	-	-	С, ИДЗ, Т, ПКЗ, Р	8	-	Устный опрос, проверка ИДЗ, тест, ПКЗ, реферат
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	1	2	-	3			-	-	-	-	Р, ПКЗ, ТК	8	-	реферат, ПКЗ, Контрольная работа
<b>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</b> 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	2	2	-	4			-	-	-	-	С	11,75	-	Устный опрос
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>73,75</b>		
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	-	зачет
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>34</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>73,75</b>	-	<b>108</b>

\*Формы самостоятельной работы и затраты времени студентов на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» определены в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) определяются преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, эмпирически.

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.

Таблица 5

Сокращение	Вид работы
ДИ	Подготовка к деловой игре
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Д	Подготовка к дискуссии
КС	Подготовка к круглому столу
КСт	Кейс-стади
Лит	Работа с литературой
Р	Реферат
КСЗ	Комплексные ситуационные задания
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к контрольной работе

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» разработаны в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Технология ресторанного сервиса», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

**1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин**

**1. Предприятия общественного питания выполняют функции:**

- А. производство кулинарной продукции
- В. реализацию кулинарной продукции
- С. организацию потребления кулинарной продукции
- Д. все ответы верны
- Е. все ответы не верны

**2. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это**

- А. процесс обслуживания
- В. условия обслуживания
- С. метод обслуживания
- Д. форма обслуживания

**3. Услуги общественного питания должны отвечать:**

- А. требованиям безопасности и экологичности
- В. требованиям эргономичности

- С. требованиям эстетичности
- Д. целевому назначению
- Е. все ответы верны
- Ф. все ответы не верны

**4. Основа порядка на производстве, предусматривает своевременный выход на работу, соблюдение установленной продолжительности рабочего дня, обеденного перерыва, – это:**

- А. технологическая дисциплина
- В. производственная дисциплина
- С. трудовая дисциплина

**5. Соблюдение работниками требований по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и гигиене, противопожарной охране, пользование спецодеждой, содержание в порядке инвентаря, оборудования, бережное к ним отношение, выполнение приказов и распоряжений руководителей – это:**

- А. технологическая дисциплина
- В. производственная дисциплина
- С. трудовая дисциплина

**6. Продукция общественного питания, отличающаяся от ассортимента массового производства на уровне наименований и/или ингредиентов, а также значительными изменениями качества – это:**

- А. принципиально новые товары;
- В. товары умеренной новизны;
- С. относительно новые товары;
- Д. незначительно новые товары.

**7. Какой из признаков не используется для классификации услуг:**

- А. характер оплаты;
- В. назначение;
- С. срок использования;
- Д. степень автоматизации.

**8. Раскройте в правильной последовательности этапы технологического цикла производства:**

- А. маркетинг,
- В. утилизация отходов,
- С. производство продукции,
- Д. упаковка, транспортирование, хранение,
- Е. реализация,
- Ф. контроль качества,
- Г. проектирование и разработка продукции,
- Н. материально-техническое снабжение,
- І. планирование и разработка технологического процесса.

**9. К группе «материально-техническое оснащение» на предприятиях общественного питания относится:**

- А. сырье;
- В. оборудование;
- С. блюда и напитки;
- Д. полуфабрикаты.

**10. Продукция общественного питания, отличающаяся от ассортимента массового производства на уровне наименований и/или ингредиентов, а также значительными изменениями качества – это:**

- А. принципиально новые товары;
- В. товары умеренной новизны;
- С. относительно новые товары;
- Д. незначительно новые товары.

**11. Что является особенностью украинских яичных блюд**

- A. комбинация вареных и сырых яиц в одном блюде
- B. яйца исключительно болтанные
- C. не используется мука

**12. Какое готовят в Белоруссии праздничным мясным блюдом из крупных кусков мяса**

- A. вантробянка
- B. пяхисто
- C. бигос

**13. Галушки — это**

- A. комочки теста, сваренные в воде, молоке или бульоне
- B. один из видов пышки, маленькой дрожжевой булочки, размером с грецкий орех
- C. изделие из без дрожжевого теста, жаренное во фритюре

**14. Как в белорусской кухни называется картофельное пюре**

- A. толча
- B. гульбишники
- C. комы

**15. Как называется грузинский суп из говядины с рисом и грецкими орехами на специальной кислой основе - ткемали**

- A. харчо
- B. чихиртма
- C. бозартма

**2 Тематика курсовых работ**

Согласно учебному плану, по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» курсовая работа не предусмотрена.

**3 Вопросы к зачету**

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
1	Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.
2	Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
3	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
4	Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.
5	Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.
6	Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебoreзки).
7	Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.
8	Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.
9	Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды.
10	Металлическая посуда: назначение, емкость, размеры.
11	Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
12	Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток

	для различных видов обслуживания.
13	Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.
14	Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.
15	Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика.
16	Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
17	Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
18	Последовательность подачи блюд и напитков в ресторанной практике.
19	Подача буфетной продукции в ресторанной практике.
20	Порядок получения готовой продукции с производства для выноса в зал в ресторанной практике.
21	Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.
22	Правила подачи холодных блюд и закусок.
23	Правила подачи горячих закусок.
24	Подбор посуды и правила подачи супов.
25	Правила подачи вторых горячих блюд.
26	Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.
27	Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделия.
28	Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
29	Правила этикета и нормы поведения за столом.
30	Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
31	Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
32	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
33	Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.
34	Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
35	Особенности организации обслуживания Нового года и Рождества
36	Особенности организации обслуживания тематического мероприятия Пасхи в ресторане
37	Особенности организации обслуживания свадебных мероприятий в ресторанной практике
38	Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.
39	Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.
40	Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе.
41	Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.
42	Организация обслуживания проживающих в гостиницах.
43	Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч,

	«воскресный бранч» в ресторанной практике.
44	Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
45	Организация обслуживания пассажиров водного транспорта.
46	Организация обслуживания пассажиров воздушного транспорта.
47	Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах ускоренных форм обслуживания
48	Виды туризма. Размещение, организация питания и обслуживания иностранных туристов.
49	Особенности питания туристов из Англии, Франции, Италии, и других европейских стран.
50	Особенности питания туристов из США и Канады.
51	Особенности питания туристов из Японии, Китая, Кореи
52	Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
53	Организация труда работников залов и факторы, определяющие условия труда.
54	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисе и на дому.
55	Организация презентаций в ресторане.
56	Модель качества обслуживания в ресторане и её характеристика.
57	Основополагающая идея стандартов ISO-9000 и их использование в ресторанной практике.
58	Реализация концепции управления качеством в ресторане.
59	Корпоративная культура в ресторане и её характеристика.
60	Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.

### **Практические задания к зачету:**

**Ситуация 1.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак «орли», соус тартар, чай с вареньем, мороженое «Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/

**Ситуация 2.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

**Ситуация 3.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитков к меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, сациви из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.

**Ситуация 4.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе черный с пирожным, курица фаршированная /галантин/, ассорти мясное с овощами, маслины, королевские креветки, запеченные с овощами, солянка грибная, бефстроганов с вареным картофелем, суфле ванильное, салат "Нежность" /с печенью трески и овощами/.

**Ситуация 5.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, бульон с профитролями, ассорти рыбное с



лимоном и маслинами, кофе по-восточному, фруктовый салат, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера.

**Ситуация № 6.** Найдите соответствие между критериями конкурентоспособности ресторана и их реальным отражением в деятельности предприятия

1	Критерии результата	А	Охватывает те услуги, которые создают комфортность, удобства потребителю
2	Критерии условий обслуживания	Б	Связан с профессиональным уровнем подготовки кадров, умением учесть индивидуальные запросы гостей
3	Критерии культуры обслуживания	В	Связан с затратами денежных средств и времени при обслуживании со стороны гостей
4	Критерии доступности	Г	Регламентирован стандартами на материальные услуги, связан с качеством приготовленных блюд

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 7.** Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 8.** Найдите соответствие между элементами обслуживания в зависимости от их воздействия на потребителей и их примерами в ресторанной деятельности:

1	Критические элементы обслуживания	А	цвет униформы персонала, цветовая гамма интерьера, световое решение, оформление прилегающей территории
2	Нейтральные элементы обслуживания	Б	бесплатные напитки и угощения, цветы дамам, широкая ассортиментная линейка «комплиментов от шеф-повара»
3	Элементы обслуживания приносящие удовлетворение	В	недружелюбный персонал, грязные туалетные комнаты, скользкий пол в холле
4	Элементы обслуживания, приносящие разочарование	Г	чистота зала, качество сервировки с учетом применяемых сервировочных предметов, безопасность еды, соблюдение температуры подачи блюд, сохранность имущества гостей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 9.** Поставьте в логической последовательности этапы оценки конкурентоспособности услуг в ресторанном бизнесе:

А. Позиционирование кулинарной продукции (услуги) ресторана

Б. Оценка уровня качества и престижности кулинарной продукции (услуги) с учетом анализа цены потребления, определения значимости ценности для потребительского сегмента

В. Предварительный выбор целевого сегмента, а также номенклатуры показателей потребительской ценности

Г. Формирование требований к кулинарной продукции с учетом собранной информации о рыночных конкурентах и запросах потенциальных потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 10.** Составить меню для банкета с полным обслуживанием на 10 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

**Ситуация № 11.** Составить меню для банкета с частичным обслуживанием на 25 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

**Ситуация № 12.** Предложите рекламу деятельности столовой университета.

**Ситуация № 13.** Составьте меню для банкета - фуршета на 30 человек.

**Ситуация № 14.** Расположите в правильной последовательности предприятия ресторанного бизнеса по утилитарному назначению – от заведений, в которых основной услугой является предоставления питания до предприятий для удовольствия, где помимо хорошей пищи и напитков большое внимание уделяется приятной, располагающей обстановке:

- А. Рестораны высокой кухни
- Б. Кафе (недорогие рестораны)
- В. Семейные рестораны
- Г. Заведения фаст-фуда (быстрого питания)
- Д. Полносервисный обеденный ресторан
- Е. Торговые (раздаточные) автоматы

**Ситуация № 15.** Поставьте в правильной последовательности этапы, нацеленные на развитие предприятия и управление его рыночной позицией:

- А. Тщательная проработка концепции
- Б. Поднять на высокий уровень предлагаемое обслуживание
- В. Умело воплотить концепцию в практическую деятельность
- Г. Разработать правильную концепцию деятельности с учетом рыночной ситуации, в которой предприятие осуществляет бизнес

**Ситуация № 16.** Найдите соответствие между составляющими управления деятельностью ресторана, учитываемых при разработке концептуальных решений, и их компонентами

1	Атмосфера	А	Составление набора ассортиментных позиций, проведение эффективной ассортиментной политики, внесение улучшающих изменений
2	Меню	Б	Калькуляция ассортиментных позиций, управление соотношением: «издержки производства – ценность для потребителя», разработка шкалы скидок
3	Цена	В	Разработка стандартов обслуживания в ресторане, составление требований к персоналу, мониторинг удовлетворенности потребителей
4	Сервис	Г	Реклама, PR, прямой маркетинг, стимулирование продаж, личные продажи
5	Продвижение	Д	Оформление интерьера, создание музыкального фона

**Ситуация № 17.** Найдите соответствие между составными частями структуры ресторанного продукта и их содержанием

1	Родовой продукт	А	Перечень услуг, сопровождающих потребление блюд и напитков, что обеспечивает минимум ожидания клиента
2	Ожидаемый продукты	Б	Стиль ресторана, отличительные качества, атмосфера
3	Расширенный	В	Будущий результат принимаемых решений, направленных

	продукт		на улучшение позиций ресторана, повышение его рыночной привлекательности
4	Потенциальный продукт	Г	Меню, перечень блюд и напитков, предлагаемых клиенту

**Ситуация № 18.** Найдите соответствие между отличительными признаками, по которым ресторан классифицируется и их примерами:

1	По ассортименту реализуемой продукции	А	Клубный, ресторан-салон, спорт-ресторан, ночной клуб
2	По интересам потребителей	Б	Неспециализированные и специализированные
3	По месторасположению	В	Рестораны с обслуживанием официантами, рестораны со «Шведским столом», рестораны выездного обслуживания
4	По методам и формам обслуживания	Г	Гостиничный ресторан, ландшафтный ресторан, вагон-ресторан, вокзальный ресторан
5	По составу и назначению помещений	Д	Стационарные и передвижные

**Ситуация № 19.** В каком порядке должны размещаться группы помещений на предприятии общественного питания в соответствии с требованиями строительных норм и правил, а также с учетом санитарных норм и правил:

- А. Административно-бытовые помещения
- Б. Торговые помещения
- В. Технические помещения
- Г. Производственные помещения
- Д. Складские помещения

**Ситуация № 20.** Поставьте в правильной последовательности составляющие которые постепенно формируют интерьер заведения сферы ресторанного бизнеса:

- А. Мебель и освещение
- Б. Внутренняя отделка помещения и тема окон
- В. Интерьерные мелочи и оформление туалетной комнаты
- Г. Оформление гардероба
- Д. Общее внутреннее состояние помещений (условия чистоты)

**Ситуация № 21.** Установите соответствие между видами фарфоро-фаянсовой посуды и её представителями:

1. Бульонная чашка с блюдцем	А. Является разновидностью чашек, применяется в ресторанах с национальной кухней народов Средней Азии, выпускают вместимостью 220, 250, 350, 400 см <sup>3</sup> для подачи зеленого чая, кумыса, а для плова и лагмана используют вместимостью 900 см <sup>3</sup> , могут иметь национальный орнамент
2. Чайная чашка	Б. Чашки имеют вместимость 350 – 400 см <sup>3</sup> , предназначены для подачи супов-пюре, прозрачных супов, заправочных с мелко нарезанными продуктами, могут иметь цилиндрическую или конусообразную (грушевидную) форму
3. Кофейная чашка	В. Выпускаются на 75 и 100 см <sup>3</sup> и предназначены для подачи черного кофе и кофе по-восточному

4. Пиала и кисэ	Г. Выпускаются на 200 - 250 см <sup>3</sup> и предназначены для подачи чая, кофе с молоком, по-варшавски, какао, шоколада
-----------------	---

**Ситуация № 22.** Установите соответствие между видом посуды и его характеристикой:

1. Фарфоровая посуда	А. майоликовая и гончарная, основным сырьем для изготовления служит глина, покрывают снаружи и изнутри глазурью
2. Фаянсовая посуда	Б. наиболее изящна, отличается легкостью, прозрачностью, она в основном применяется в ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами
3. Керамическая посуда	В. используется для приготовления и подачи горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих и сладких блюд и напитков
4. Металлическая посуда	Г. непрозрачная, с более толстыми стенками, применяется в основном в столовых, закусочных, кафе

**Ситуация № 23.** Установите соответствие между видом металлической посуды и его характеристикой:

1. Кокотница	А. используется для приготовления и подачи специальных горячих закусок: грибов в сметане, крабов, овощей с соусами
2. Кокильница	Б. применяется для приготовления и подачи к столу вторых горячих блюд: яичница, крупеник, солянка на сковороде
3. Порционная сковорода	В. небольшая металлическая раковина на подставке, предназначена для запекания и подачи рыбы и продуктов моря

**Ситуация № 24.** Установите соответствие между видом столового белья и его характеристикой:

1. Скатерти	А. Столовые белые с ажуром размером 46 × 46 см, цветные с ажуром 35 × 35 см, из хлопчатобумажной ткани размером 25 × 25 см, используются для застилания подносов, сервировки столов при оформлении каждого посадочного места гостя, а также для вытирания пальцев
2. Салфетки	Б. Делят на обычные и банкетные, белые и цветные, с подрубленными краями и с ажуром
3. Ручники	В. Изготавливают из белой льняной ткани размером 35 × 85 см, используется для подачи блюд, при этом складывается, как правило, вчетверо

**Ситуация № 25.** Поставьте в логической последовательности этапы разработки новой продукции на предприятии питания:

- А. Первичная оценка потребительских свойств разработанной продукции
- Б. Анализ тенденций и покупательских предпочтений в выборе продукции
- В. Поиск новых идей с позиции выявленных неудовлетворенных потребностей
- Г. Разработка рецептуры и расчет себестоимости
- Д. Выход на рынок

Е. Организация дегустаций с привлечением экспертов, оценка потребительских свойств

**Ситуация № 26.** Поставьте в логической последовательности этапы, связанные с внедрением новой продукции на рынок:

А. Изучение реакции потребителей на новую продукцию, выявление мотивов и покупательских оценок

Б. Определение динамики продаж, выявление претензий к свойствам продукции

В. Отслеживание стадий насыщения рынка продукции

Г. Разработка комплекса маркетинга в отношении новой продукции – организация рекламных мероприятий, продвижения продукции, использование средств стимулирование сбыта

Д. Апробация продукции в зале

**Ситуация № 27.** Показать последовательность расположения блюд в меню

А. Супы

Б. Основные горячие блюда

В. Холодные и горячие закуски

Г. Фирменные блюда и закуски

Д. Сладкие блюда

Е. Горячие, холодные напитки и кондитерские изделия

**Ситуация № 28.** Установите очередность подачи холодных блюд и закусок в соответствии с последовательностью записи в меню:

А. Овощные закуски

Б. Рыбные закуски

В. Закуски из птицы и дичи

Г. Грибные закуски

Д. Мясные закуски

**Ситуация № 29.** Поставьте в правильной последовательности этапы выполнения предварительной сервировки стола:

А. Сервировка приборами

Б. Сервировка тарелками

В. Расстановка стеклянной посуды

Г. Накрытие стола скатертью

Д. Расстановка специй и оформление стола цветами

Е. Раскладывание индивидуальных салфеток

**Ситуация № 30.** Поставьте в правильной последовательности этапы, которые включает в себя подготовка торгового зала к обслуживанию:

А. Инструктаж с официантами

Б. Расстановка мебели

В. Предварительная сервировка столов

Г. Уборка зала

Д. Получение и подготовка столовой посуды, приборов, столового белья

**Ситуация № 31.** Официант может использовать ручник для:

А. Для вытирания пальцев и пота со лба в процессе работы, использовать его как носовой платок

Б. Ручник является атрибутом его форменной одежды, поэтому в процессе работы не используется, перекидывается только через правую руку, согнутую в локте и должен быть в безупречном виде в течение всего времени работы официанта в зале

В. При переноске горячих блюд, чтобы уберечь руки официанта от ожога и манжеты костюма от загрязнения

Г. Для полировки посуды перед подачей на стол

**Ситуация № 32. Выберите неверное описание техники сервировки стола посудой из стекла, работая с подносом:**

А. Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и несут на правой руке

Б. Посуду из стекла ставят на поднос, не покрытый салфетками, и несут на левой руке

В. Посуду из стекла не ставят на поднос, несут в несколько заходов к столу

Г. Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и несут на левой руке

**Ситуация № 33. Уборка торгового зала осуществляется в определенной последовательности в зависимости от вида уборки пола:**

А. при сухой уборке сначала удаляют пыль с предметов, находящихся в зале а потом убирают пол

Б. при влажной уборке вначале обметают, вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, решеток отопительных батарей, а затем моют пол

В. при сухой уборке сначала убирают пол, а потом удаляют пыль с предметов, находящихся в зале

Г. при влажной уборке вначале моют пол, а затем обметают, вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, решеток отопительных батарей

**Ситуация № 34. Что не предусмотрено ставить при сервировке столов?**

А. Посуду из фарфора

Б. Столовые приборы

В. Посуду из стекла для напитков

Г. Салфетки, специи

Д. Цветы

Е. Пепельницу

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 35. При замене скатертей в случае необходимости надо:**

А. Не допускать открывать столешницу при замене грязной скатерти на чистую, используя соответствующую технику при работе со столовым бельем, так как в зале идёт обслуживание гостей

Б. Стелить новую скатерть поверх той, которую требуется заменить, так как в зале гости, чтобы не создавать лишнего движения и тем самым не мешать гостям в процессе приема пищи

В. Убрать грязную скатерть, протереть столешницу и только после этого стол накрыть чистой скатертью

Г. В ресторанной практике не имеет особого значения чистота скатерти в плане пятен, главное, чтобы не было крошек от предыдущих посетителей, которые необходимо щеткой сметать после каждого завершения обслуживания при подготовке данного стола к очередному приему гостей в течение всего времени работы зала

Д. Замена скатертей осуществляется одновременно на всех столах в конце смены после закрытия зала в отсутствии гостей

**Ситуация № 36. Поставьте в правильной последовательности вынос заказа с учетом последовательности записи в меню:**

- А. Фруктовый салат
- Б. Бифштекс натуральный
- В. Окрошка мясная сборная
- Г. Шампиньоны в сметане, запеченные в воловане
- Д. Деликатесный салат с крабами
- Е. Клюквенный морс

#### **4 Типовые задания к практическим занятиям**

##### **Примеры вопросов для собеседования**

##### **Тема 2. Характеристика торговых помещений**

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

##### **Примеры тестов для контроля знаний**

##### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

1. Прием – это
  - а. торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события
  - б. совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении
  - в. праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления
2. Разновидности приемов:
  - а. за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
  - б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
  - в. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
  - г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица
3. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:
  - а. Банкет-фуршет
  - б. Банкет-коктейль
  - в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
  - г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:
  - а. банкет-фуршет
  - б. банкет-коктейль

- в. банкет-чай
- г. банкет коктейль-фуршет
- 5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется
  - а. банкет с полным обслуживанием
  - б. банкет с частичным обслуживанием
  - в. банкет фуршет
  - г. банкет чай
  - д. банкет коктейль
  - е. комбинированный банкет

....

### **Примеры заданий для контрольной работы**

#### **ВАРИАНТ № 1**

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
2. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике.
3. Тестовое задание

#### **ВАРИАНТ № 2**

1. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
2. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».
3. Тестовое задание

#### **ВАРИАНТ № 3**

1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.
2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.
3. Тестовое задание.

#### **ВАРИАНТ № 4**

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане
2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
3. Тестовое задание

#### **ВАРИАНТ № 5**

1. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания
2. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.
3. Тестовое задание

### **Пример тематики рефератов**

#### **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса



6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта

## **5 Типовые задания к интерактивным занятиям**

### **Круглый стол с элементами презентации на темы:**

- «Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания», (к теме 2)
- «Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья» (к теме 3)
- «Виды меню. Варианты их оформления в ресторанной практике» (к теме 4)
- «Виды банкетов в ресторанной практике» (к теме 7)
- «Специальные формы обслуживания в ресторанной практике» (к теме 8)
- «Специфика обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия» (к теме 9)

### **Деловые игры на темы:**

- «Подготовительные работы в зале ресторана» (к теме 5)
- «Приглашаем в мир напитков» с элементами тренинговой программы (к теме 6)

### **Дискуссия на тему:**

- «Эстетическая культура ресторанного сервиса» (к теме 10)

## **Примеры кейс-стади**

### **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

#### **Кейс № 1**

1. Укажите в последовательности основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.
2. Действия официанта при подачи блюд в обнос. Как ещё называют этот способ подачи?
3. Показать последовательность подачи блюд:
  - а. икра зернистая осетровых рыб,
  - б. сельдь а гарниром
  - в. судак заливной,
  - г. рыба под маринадом,
  - д. семга с лимоном.
4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки в отваре	а	круглый баранчик
2	жульен из птицы	б	закусочная тарелка
3	солянка рыбная на сковороде	в	кокотница
4	тефтели в томате	г	кроншель
		д	суповая миска
		е	глубокая полупорционная тарелка

#### 5. Подберите посуду для подачи блюд:

1	каша гурьевская	а	десертная тарелка
2	яблоки, жареные в тесте	б	металлическое круглое блюдо
3	блинчики с вареньем	в	порционная сковорода
4	фрукты в ассортименте		

6. К горячим закускам рекомендуют:

- а. крепкие вина,
- б. водка, горькие настойки,
- в. белые столовые вина,
- г. красные столовые вина

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе с коньяком, салат из крабов, свиная корейка, фаршированная беконом, сыром с соусом «бешамель» (белым), щи суточные, судак отварной с картофелем отварным, соусом польским, икра зернистая лососевых рыб, сливки взбитые с орехами, жульен из птицы, витки из ветчины заливные по-русски с шампиньонами.

Блюда правильной последовательности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуальная	вспомогательный	основной	

8. Действия официанта при расчете с гостями

### Кейс № 2

1. Укажите действия официанта, если гости принесли цветы.
2. Действия официанта при подачи блюд в стол. Как ещё называют этот способ подачи?
3. Показать последовательность подачи блюд:
  - а. салат из птицы,
  - б. салат мясной,
  - в. мясная гастрономия,
  - г. галантин из кур,
  - д. мясо заливное.
4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки без отвара	а	кокотница
2	блины	б	кокильница
3	рыба-кокиль	в	закусочная тарелка
4	грибы в сметане	г	круглое металлическое блюдо
		д	баранчик

5. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка
4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

6. К горячим мясным блюдам рекомендуют

- а. сухие белые вина,
- б. красные сухие вина,
- в. крепкие вина,
- г. шампанское

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, кофе по-восточному, фруктовый салат.

Блюда в правильной последовательности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуальная	вспомогательный	основной	

## 8. Правила оформления счета при завершении обслуживания гостей

### Примеры комплексных ситуационных заданий

#### **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

**Ситуация 1.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак «орли», соус тартар, чай с вареньем, мороженое «Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/

**Ситуация 2.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

**Ситуация 3.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитков к меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, сациви из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.

.....

### **6 Примеры тестов для контроля знаний**

#### **I. Вложенные ответы (ВЛ)**

##### **1. Выберите несколько вариантов ответов (МВ)**

К социальной компетентности, связанной с профессиональными качествами официанта относят:

- А. Знание меню
- Б. Быстрота обслуживания
- В. Чистота в работе
- Г. Способность наладить контакт с гостями
- Д. Внимательность

#### **Установление соответствия (УС)**

Выберите оптимальное соответствие между группами потенциальных потребителей услуг предприятий питания и их восприятием по отношению наиболее подходящего для них заведения сферы ресторанного бизнеса по концепции заведения:

1	Молодёжь	А	Элитность заведения
2	Бизнесмены	Б	Современность заведения
3	Карьеристы	В	Соответствие имиджа заведения моде
4	Модницы	Г	Тусовочность заведения
5	Домохозяйки	Д	Благоприятное впечатление о кухне заведения и дружелюбная атмосфера

**Вставьте число, связанное с количеством групп услуг, предоставляемых потребителям в предприятиях питания**

На предприятиях питания всю номенклатуру предоставляемых услуг можно объединить в \_\_\_\_\_ групп.

#### **II. Выберите правильный ответ (ЕВ):**

##### **2. Комфортные условия в зале предприятия общественного питания – это**

- А. Общее впечатление и оценка среды зала с позиции удобства и красоты

- Б. Условия безопасности
- В. Взаимное расположение основных групп помещений, обеспечивающее кратчайшие связи между ними
- Г. Своего рода ансамбль, в котором взаимное соответствие отдельных элементов связано единым замыслом архитектора

**3. Аванзал – это**

- А. Основное помещение, где обслуживают потребителей
- Б. Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей – участников банкетов
- В. Помещение для банкетного обслуживания гостей – участников банкетов
- Г. Приемно-вестибюльная группа предприятия питания

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Технология ресторанного сервиса» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о курсовых работах (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» представлена в таблице 6:

Таблица 6

Вид учебных занятий 1	Организация деятельности студента 2
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Интерактивная лекция	Обучающимся предлагается, а иногда даже требуется разговаривать друг с другом и с лектором. Предполагает презентацию. Лекция-игра предполагает частую обратную связь как от лектора, так и от аудитории. Преподаватель полностью контролирует уровень взаимодействия между обучающимися. Применяются следующие активные формы обучения: ведомая (управляемая) дискуссия или беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм, мотивационная речь. Правильно организованная лекция позволяет преподавателю понять, насколько хорошо и быстро студенты усваивают предлагаемый им учебный материал.
Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи
Контрольная работа (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Продолжение таблицы

1	2
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата
Собеседование	Ответы на устные вопросы при текущем контроле. Выступление студента при ответе на поставленный вопрос является основной формой контроля и оценки его успеваемости. Когда контроль проводится в форме устного выступления, от студента требуется умение в сжатые сроки подготовить свой ответ, убедительно выступить и правильно ответить на дополнительные вопросы.
Метод кейс-стадии	Обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его
Дискуссия	Форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение о проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе, тезисов или реферата по предложенной тематике
Комплексные ситуационные задания	<p>Условия задания, ситуационной задачи и кейса необходимо читать внимательно. Каждое предложение может иметь значение для правильного решения. От студента требуется точное исследование изложенных обстоятельств, определение проблемных моментов. Решение должно быть нацелено на тот вопрос, который поставлен в задании.</p> <p>Задания, задачи и кейсы необходимо решать таким образом, чтобы решение имело внутреннюю структуру и логику изложения материала. Другими словами, структура например, решения кейса должна быть адаптирована к условиям конкретной ситуации.</p> <p>Любое задание завершается общим выводом. Личное мнение и отношение студента к условиям задания могут являться только дополнительным отступлением в общем решении, но не его основой</p>
Круглый стол	Один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения через диалог
Тестовое задание	Минимальная составляющая единица теста, которая состоит из условия (вопроса) и, в зависимости от типа задания, может содержать или не содержать набор ответов для выбора (может использоваться как промежуточный контроль по любой теме).

## VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 6.

Таблица 6

Для студентов очной и очно-заочной форм обучения

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
<b>Итого</b>	<b>100</b>

### Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля очной и очно-заочной форм обучения в семестре согласно учебного плана представлен в таблице 8:

Таблица 8

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Модуль I. Основы ресторанного сервиса Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	собеседование	0,4
		реферат	0,4
		круглый стол	0,5
		тест	0,3
		<b>итого</b>	<b>1,6</b>
	Тема 2. Характеристика торговых помещений	собеседование	0,4
		тест	0,3
		реферат	0,4
		круглый стол	0,5
		<b>итого</b>	<b>1,6</b>
	Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье	собеседование	0,4
		тест	0,3
		кейс-стади	0,5
		круглый стол	0,5
		реферат	0,4
		<b>итого</b>	<b>2,1</b>
	Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	собеседование	0,4
		реферат	0,4
		тест	0,3
		кейс-стади	0,5
круглый стол		0,5	
<b>итого</b>		<b>2,1</b>	

	Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	собеседование	0,4
		деловая игра	0,5
		<b>итого</b>	<b>0,9</b>
	Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	собеседование	0,4
		тест	0,3
		кейс-стади	0,5
		деловая игра	0,5
		<b>итого</b>	<b>1,7</b>
	Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	тест	0,3
		собеседование	0,4
		реферат	0,4
		круглый стол	0,5
		кейс-стади	0,5
		<b>итого</b>	<b>2,1</b>
	Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	собеседование	0,4
		тест	0,3
		реферат	0,4
		кейс-стади	0,5
		круглый стол	0,5
		<b>итого</b>	<b>2,1</b>
Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	собеседование	0,4	
	реферат	0,4	
	круглый стол	0,5	
	кейс-стади	0,5	
	тест	0,3	
	комплексные ситуационные задания	0,5	
	контрольная работа	0,6	
	<b>итого</b>	<b>3,2</b>	
Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	собеседование	0,4	
	комплексные ситуационные задания	0,5	
	кейс-стади	0,5	
	реферат	0,4	
	тест	0,3	
	дискуссия	0,5	
	<b>итого</b>	<b>2,6</b>	
	<b>Всего</b>	<b>20</b>	



2) Критерии оценки курсовой работы  
Согласно учебному плану, по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» курсовая работа не предусмотрена.

3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

**Результатов собеседования:**

**0,4 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

**0,3 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

**0,1 балла** - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

**Выполнения рефератов:**

**0,4 балл** – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

**0,3 балла** – выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**0,2 балла** – выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

**Решение комплексных ситуационных заданий:**

**0,5 баллов** – выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);

**0,4 баллов** – выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;

**0,3 баллов** – выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

**Результатов тестирования:**

**0,3 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

**0,2 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

**0,1 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

**Выполнения контрольной работы:**

**0,6 баллов** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения

уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**0,4 баллов** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**0,3 баллов** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**0,1 баллов** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

#### 4) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

##### Деловая игра

**0,5 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с соблюдением всех требований

**0,4 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с незначительными отклонениями от требований

**0,3 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась с помощью преподавателя, материал подобран в достаточном количестве, работа оформлена с отклонением от требований

**0,2 баллов** выставляется студенту, если работа выполнена со значительными ошибками, материал подобран в недостаточном количестве, работа оформлена с существенными отклонениями от требований

##### Дискуссия (круглый стол)

**0,5 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**0,3 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,2 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

##### Кейс-стади

**0,5 баллов** – выставляется студенту за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение кейса, которое свидетельствует о высоком уровне его подготовки, верно выполнены нужные вычисления, и преобразования, получен правильный ответ, последовательно записано решение

**0,4 баллов** - выставляется студенту, который правильно выбрал способ решения, само решение сопровождается необходимыми разъяснениями, но в вычислениях имеются не существенные арифметические и логические ошибки

**0,3 баллов** выставляется студенту, который правильно выбрал правильный способ решения кейса (проблемной ситуации), однако в самом решении отсутствуют разъяснения, а в вычислениях имеются существенные арифметические и логические ошибки

**0,2 баллов** выставляется студенту, который допустил при решении кейса грубейшие ошибки, предложил нелогичное решение, не раскрывающее сути проблемной ситуации

### **Критерии оценки творческого рейтинга**

Распределение баллов для очной и очно-заочной форм обучения осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 9.

Таблица 9

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса</b>	
Подготовка реферата с элементами презентации по теме «Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанной практике» (Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания)	2,0
Авторский проект дизайнерского решения интерьера зала по заданному типу предприятия с учетом целевого рынка потребителей (Тема 2. Характеристика торговых помещений)	2,0
Подготовка презентационного материала по современным требованиям к предметам сервировки в ресторанной практике (Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье)	2,0
Предложение меню для студенческой столовой Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова с учетом современных тенденций кулинарной практики (Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания)	2,0
<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b>	
Разработка схем различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного стилевого направления интерьера зала (Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап)	2,0
Разработка технологических карт на горячие и холодные авторские напитки с элементами их презентации в процессе участия в деловой игре (Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах)	2,0
Подготовка реферата с элементами презентации по банкетным технологиям в ресторанной практике (Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов)	2,0
Разработка программы проведения презентации ресторана (Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания)	2,0
Разработка интересных предложений меню с элементами его презентации для обслуживания иностранных туристов с учетом страны их прибытия (Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов)	2,0
<b>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</b>	
Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса на современном этапе (Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы	2,0

ресторанного бизнеса)	
<b>Итого</b>	<b>20</b>

### Критерии оценки промежуточной аттестации

**Зачет** по результатам изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» в 7 семестре (для очной формы) и в 8 семестре (для очно-заочной формы) проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из *одного теоретического вопроса, тестового задания и одной комплексной проблемной ситуации (задачи)*.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- правильный ответ на теоретический вопрос – 10 баллов;
- выполнение тестового задания, состоящего из 8 заданий – 8 баллов (1 балл за каждое);
- решение ситуации с обоснованием предложенного решения – 22 балла.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

### Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ПК-7	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства <b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ПК-7	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства <b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ПК-7	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на

			<p>предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Владет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель



А.В. Петровская

**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**  
**Карта обеспеченности дисциплины «Технология ресторанного сервиса»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами**

Кафедра торговли и общественного питания

ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела

Уровень подготовки **бакалавриат**

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт.)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт.)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1 (при наличии в ЭБС); или =(столбец4/ столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А. Джум, Г.М. Зайко	М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0369-0 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=504888">http://znanium.com/bookread2.php?book=504888</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум	М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-6 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=389895">http://znanium.com/bookread2.php?book=389895</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358289">https://znanium.com/read?id=358289</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				3			1,0

1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров/ А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая	Москва: Дашков и К, 2017. – 416 с. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1</a>	x	да, ЭБС «Лань»	x	x	1
2	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. Пособие /Главчева С.И., Коваленко Е.И. – 2-е изд.	Новосиб.: НГТУ, 2011. – 404 с.: ISBN 978-5-7782-1766-9 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=546647">http://znanium.com/bookread2.php?book=546647</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Организация производства: инновационная стратегия устойчивого развития предприятия: Учебник / М.В. Радиевский	М.: ИНФРА-М, 2010. - 377 с. (Высшее образование); ISBN 978-5-16-003603-8; Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=172534">http://znanium.com/bookread2.php?book=172534</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б. Родионов, М.И. Бухалков. - 3-е изд.	М.: ИНФРА-М, 2011. - 506 с. (Высшее образование); ISBN 978-5-16-004331-9; <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=248883">http://znanium.com/bookread.php?book=248883</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Маркетинг торгового предприятия : учебник для бакалавров / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич ; под ред. Т. Н. Парамоновой. - 2-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 282 с. - ISBN 978-5-394-03540-1. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358504">https://znanium.com/read?id=358504</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин	М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. ISBN 978-5-9776-0018-7; Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/bookread.php?book=391984">http://www.znanium.com/bookread.php?book=391984</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
7	Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров	М.: ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-012812-2; - Режим	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1



		доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=999911">http://znanium.com/bookread2.php?book=999911</a>					
8	Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий кухонь на родос России для предприятий общественного питания : практическое руководство / под ред. проф. А. Т. Васюковой. - 4-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 208 с. - ISBN 978-5-394-03746-7. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358427">https://znanium.com/read?id=358427</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
9	Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358434">https://znanium.com/read?id=358434</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				9			1,0

Преподаватель  Т.А. Джум  
(подпись)


И.о. зав. кафедрой  Е.Н. Губа  
(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь  Н.И. Криво



Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Совета  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова  
от 28.05.2019 № 11  
Председатель  Г.Л. Авагян



**Кафедра торговли и общественного питания**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
для студентов приема 2020 г.

**Б1.В.ДВ.05.01.02 ИННОВАЦИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки 19.03.04**  
**Технология продукции и организация общественного питания**

**Направленность (профиль) программы**  
**«Технология и организация ресторанного дела»**

**Уровень высшего образования Бакалавриат**

**Программа подготовки академический бакалавриат**

Краснодар  
2019 г

**Рецензенты:**

1. Насыбулина В.П., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Барашкина Е.В., к.т.н., доцент кафедры общественного питания и сервиса КубГТУ

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе»:**

**Цель изучения дисциплины** – дать основы знаний в области функций инноваций и управления инновационной деятельностью в сфере ресторанного бизнеса, а также применения опыта отечественных и зарубежных исследований инновации.

**Задачи дисциплины:** сформировать представление об инновационной деятельности как важном направлении работы заведений в сфере ресторанного бизнеса; изучить современные способы воздействия на инновационный процесс и отношения на рынке инноваций, дать навыки продвижения новшеств для инновационных предприятий, воспитать интерес к самостоятельной творческой деятельности по управлению инновационной деятельностью в предприятиях общественного питания; способствовать формированию навыков инновационного поведения; научить студентов творчески решать нестандартные проблемы, находить возможности для мобилизации сил и ресурсов с тем, чтобы довести инновационный процесс до конца и получить положительный результат, развивать у студентов такое важное свойство, как креативное мышление, необходимое для эффективного принятия инновационных управленческих решений в сфере ресторанного бизнеса.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

**Составитель:**

(подпись)

Т.А. Джум, к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент

(подпись)

С.Н. Диянова

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО



М.В. Букалова, главный технолог  
ООО «Семья Ресторанов Мандарин»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I.ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>6</b>
<b>II.СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>9</b>
<b>III.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</b>	<b>12</b>
<b>IV.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>12</b>
<b>V.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>30</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>52</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>54</b>
<b>Лист регистрации изменений</b>	<b>61</b>

### **Приложения:**

А Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

# **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

## **1.1 Цель дисциплины**

Цель изучения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе»: дать углубленное изучение функций инноваций и управление инновационной деятельностью в сфере ресторанного бизнеса, а также получение базовых знаний о применении опыта отечественных и зарубежных исследований инновации.

## **1.2 Учебные задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются:

1. Сформировать представление об инновационной деятельности как важном направлении работы заведений в сфере ресторанного бизнеса; изучить современные способы воздействия на инновационный процесс и отношения на рынке инноваций, дать навыки продвижения новшеств для инновационных предприятий;

2. Воспитать интерес к самостоятельной творческой деятельности по управлению инновационной деятельностью в предприятиях общественного питания; способствовать формированию навыков инновационного поведения; научить студентов творчески решать нестандартные проблемы, находить возможности для мобилизации сил и ресурсов с тем, чтобы довести инновационный процесс до конца и получить положительный результат;

3. Развивать у студентов такое важное свойство, как креативное мышление, необходимое для эффективного принятия инновационных управленческих решений в сфере ресторанного бизнеса.

## **1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)**

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01.02 «Инновации в ресторанном бизнесе» относится к вариативной части дисциплин по выбору учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин «Технология продукции общественного питания», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Проектирование предприятий общественного питания», «Оборудование предприятий общественного питания».

Для успешного освоения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе», студент должен:

1. Знать: ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания, способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов.

2. Уметь: рассчитывать производственные мощности и эффективность работы технологического оборудования, оценивать и планировать внедрение инноваций в производство.

3. Владеть: правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда; измерения и оценивания параметров производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест.

Изучение дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» необходимо для дальнейшего выполнения выпускной квалификационной работы.

## **1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы**

<b>Показатели объема дисциплины</b>	<b>Всего часов по формам обучения</b>		
	<b>Очная</b>	<b>Заочная</b>	<b>Очно-заочная</b>
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	108		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	56,25	14,25	34,25
1. Аудиторная работа (Ауд), всего:	56	14	34
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	6 (2)	12 (4)

лабораторные занятия, в том числе интерактивные ( )	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ( )	42 (8)	8 (4)	22 (6)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	0,25	0,25	0,25
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэкз)	-	-	-
Самостоятельная работа (СР) всего:	51,75	93,75	73,75
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРс)	51,75	90	73,75
самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз. сессии (Контроль)	-	3,75	-

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

### 1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции:

**ПК-15** – способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию.

В результате освоения компетенции **ПК-15** студент должен:

**1. Знать:** специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.

**2. Уметь:** систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.

**3. Владеть:** способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания

### 1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента – КСР) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» в виде следующих работ: круглый стол, кейс-стади, деловая игра, тестирование.

Промежуточная аттестация проводится в 8 семестре – зачет.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения

дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

### **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1

Таблица 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<i>Семестр 8</i>			
Тема 1 Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	Предмет и задачи дисциплины, её содержание и место в учебном плане. Связь дисциплины с другими дисциплинами учебного плана и ее значение для подготовки бакалавра. Терминология. Методика использования в сфере ресторанного бизнеса традиционных и инновационных маркетинговых мероприятий. Научный поиск, реализация специальных средств и методов получения нового знания в сфере инновационной деятельности. Заключение договора по инвестированию, умение общаться с владельцем предприятия и ответственными работниками.	ПК-15	Входной контроль, лекция круглый стол собеседование реферат комплексные ситуационные задания тест
Тема 2 Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	Организационно-технологические, технические, управленческие, комплексные типы инноваций на предприятиях общественного питания, разработка способов их внедрения. Анализ показателей отчетности в соответствии с законодательством. Прогнозирование будущих результатов деятельности предприятия и разработка его стратегии, оценка экономических, социальных, культурных, технологических и финансовых составляющих, способных повлиять на стратегию предприятия питания. Выбор инновационной стратегии. Определение ресторанного инновационного проекта, который наиболее выгоден с точки зрения инвестиционной привлекательности	ПК-15	Интерактивная лекция собеседование дискуссия реферат комплексные ситуационные задания тест
Тема 3 Инструменты инновационной	Изучение приоритетных направлений развития разработки и применения инструментов инновационной деятельности,	ПК-15	Лекция деловая игра



<p>деятельности, используемые в ресторанном бизнесе</p>	<p>используемых в ресторанном бизнесе. Организация работы исполнителей, принятие управленческих решений в области организации и нормировании труда предприятий питания. Разработка методики, показателей по повышению эффективности маркетинговой деятельности предприятия питания. Изучение, анализ, обобщение опыта разработки и использования инструментов инновационного менеджмента зарубежными рестораторами.</p>		<p>собеседование реферат, дискуссия кейс-стади комплексные ситуационные задания</p>
<p>Тема 4 Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций</p>	<p>Разработка эффективной стратегии и формирование политики предприятия, обеспечение предприятия питания материальными и финансовыми ресурсами, разработка новых конкурентоспособных концепций</p>	<p>ПК-15</p>	<p>Интерактивная лекция круглый стол собеседование реферат дискуссия комплексные ситуационные задания тест</p>
<p>Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом</p>	<p>Установление и определение приоритетов в области управления производственным процессом, управление информацией в области производства продукции предприятий питания, планирование эффективной системы контроля производственного процесса и прогнозирование его эффективности</p>	<p>ПК-15</p>	<p>Лекция деловая игра собеседование реферат дискуссия кейс-стади комплексные ситуационные задания тест контрольная работа</p>

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

#### 1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; решаются расчетные задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой;
- тестирование.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивная лекция;
- круглый стол;
- кейс-стади;
- деловая игра;
- дискуссия.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1 Литература

##### Основная литература:

1. Барышева А.В. Инновации: Учебное пособие / А.В. Барышева, К.В. Балдин, И.И. Передряев и др.; под общ. ред. д.э.н., проф. А.В. Барышева. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 384 с. ISBN 978-5-394-01453-6; Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=324469>
2. Горфинкель В.Я. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / В.Я. Горфинкель, А.И. Базилевич, Л.В. Бобков. Под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2011. – 461 с. – ISBN 978-5-9558-0190-2; Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=305807>
3. Секерин В.Д. Инновационный маркетинг. Учебник. - М.:ИНФРА-М, 2016 г. - 237 с. (Высшее образование: Бакалавриат); ISBN 978-5-16-011323-4; Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519568>

##### Нормативно-правовые документы:

1. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
3. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107326>
4. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>
5. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>
6. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111506>
7. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической

оценки качества продукции общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103472>

8. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103473>

9. ГОСТ 32691-2014 Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200111505>

#### **Дополнительная литература:**

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров/ А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – Москва: Дашков и К, 2017. – 416 с. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1>

2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г.С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. - М: Издательство Юрайт, 2019. – 332 с. (Серия: Бакалавр. Академический курс); ISBN 978-5-534-09303-2; Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592#page/2>

3. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>

4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Главчева С.И., Коваленко Е.И. -2-е изд. - Новосибир.: НГТУ, 2011. - 404 с.: ISBN 978-5-7782-1766-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546647>

5. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0369-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

6. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров – М.: ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-012812-2; - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=999911>

7. Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358434>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении А.

#### **4.2 Перечень информационно-справочных систем**

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)
2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)
3. Информационно-правовая система «Законодательство России»  
<http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ»  
<http://kodeks.systems.ru>

#### **4.3 Перечень электронно-образовательных ресурсов**

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>

2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>
4. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>
5. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

#### **4.4 Перечень профессиональных баз данных**

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>
5. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>
6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

#### **4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Оборудование для предприятий общественного питания – [www.oopht.ru](http://www.oopht.ru)
3. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>
4. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-meniu.html>
5. Управление наполнением меню - menu engineering - [http://trade-drive.ru/services/analysis\\_restaurant\\_business/engineering\\_analysis/](http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/)
6. Восточные кухни – [www.susi.ru](http://www.susi.ru)
7. Нормы проектирования предприятий общественного питания (ресторан, общедоступная столовая, столовая закрытого типа, кафе, специализированное кафе, закусочная, специализированные закусочные, бар, буфет, магазин кулинарии): [http://tpgroup.su/normy\\_proektirovaniya\\_predpriyatij\\_obshestvennogo\\_pitaniya1](http://tpgroup.su/normy_proektirovaniya_predpriyatij_obshestvennogo_pitaniya1)
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>
9. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

#### **4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,
4. PeaZip,
5. Adobe Acrobat Reader DC

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по подготовке к семинарским и практическим занятиям с использованием инновационных технологий обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

#### **Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3,4,5,6; Д-1,2,3,4,5,6.**

##### **Вопросы для собеседования**

1. Экономическое содержание категории «инновации» как основы инновационного процесса.
2. Национальные и международные модели развития инновационной системы.
3. Виды, способы и методы государственного регулирования инновационной деятельности.
4. Основные направления государственной политики в области инновационного предпринимательства в России.

##### **Вопросы для самопроверки:**

1. На «входе» и «выходе» предприятия общественного питания находятся новшества или инновации?
2. Что необходимо четко сформулировать для организации процесса управления инновационной деятельностью на предприятии?
3. Представьте структуру системы инновационного менеджмента на предприятии с расшифровкой каждого её компонента.
4. Что собой представляет «выход» системы?
5. Что собой представляет «вход» системы?
6. Что собой представляет обратная связь системы?
7. Почему целевая подсистема системы инновационного менеджмента имеет второй номер (а не третий или четвертый) и помещена на «выходе» системы?
8. В чем отличия целевой подсистемы от управляемой?
9. Из каких компонентов состоит обеспечивающая подсистема?

#### **Практическое занятие № 1 по форме круглого стола на тему: «Влияние окружающей среды на инновационные процессы предприятий общественного питания»**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Почему стратегический маркетинг одновременно является первой стадией жизненного цикла товара и первой общей функцией менеджмента? Какие задачи стоят перед стратегическим маркетингом в этих случаях?
2. Из каких компонентов состоит внешняя среда предприятия общественного питания, охарактеризуйте каждый из них?
3. Представьте упрощенную схему влияния микросреды предприятия общественного питания на её функционирование.
4. Поставщики оборудования для предприятия общественного питания относятся к «входу» системы или к микросреде? Почему?
5. Какие факторы экономической сферы страны влияют на функционирование предприятия общественного питания напрямую, а какие — косвенно?
6. Какими отраслями характеризуется инфраструктура региона?

### Тематика рефератов, докладов

1. Инновационный менеджмент на предприятиях общественного питания.
2. Инновационные предприятия общественного питания Краснодарского края.
3. Выстраивание цепочки «идея – разработка – потребитель» для коммерциализуемости новых инновационных разработок пищевой продукции для предприятий общественного питания.
4. Методы, позволяющие отслеживать инновационное развитие на отечественных и мировых рынках ресторанного бизнеса.

### Практическое занятие № 2 - Использование знаний новейших достижений техники и технологии в научно-исследовательской деятельности.

**Цель занятия:** освоение методик, позволяющих максимально использовать новейшие достижения техники и технологии в своей научно- исследовательской деятельности.

#### Метод проведения – круглый стол

**Задания для аудиторной работы студентов - подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:**

1. Инновационный менеджмент как взаимосвязанный комплекс действий, нацеленный на достижение или поддержание необходимого уровня жизнеспособности и конкурентоспособности предприятия.
2. Понятие и характеристика инновационного процесса (создание, освоение, распространение и использование инновации).
3. Жизненный цикл инновации: разработка, освоение и применение своей новой научно-технической идеи.
4. Решение комплексных ситуационных задач.

#### Тест по теме 1

1. Актуальность повышения уровня инновационной деятельности объясняется:

- а. жесткой конкуренцией
- б. нестабильностью экономики
- в. факторами функционирования сервисного предприятия
- г. дефицитностью ресурсов
- д. все ответы верны
- е. все ответы не верны

2. Поставьте правильное соответствие между группой законов и их разновидностями:

1. экономические законы рыночных отношений	А. закон возвышения потребностей
	Б. закон композиции
	В. закон упорядоченности
	Г. закон эффекта масштаба производства
2. законы организации в статике и динамике	Д. закон пропорциональности
	Е. закон зависимости между спросом и предложением
	Ж. закон самосохранения и развития
	И. закон экономии времени
	К закон конкуренции

3. Объективный процесс, в соответствии с которым происходит увеличение видов, разновидностей, изменение структуры в пользу качества товаров и услуг связан:

- а. с законом возвышения потребностей
- б. с законом зависимости между спросом и ценой
- в. с законом зависимости между предложением и ценой

- 4. Закон, связанный с аспектом рыночных отношений, который отражает взаимосвязь между рыночной ценой товара и его количеством на рынке является**
- а. законом возвышения потребностей
  - б. законом зависимости между спросом и ценой
  - в. законом зависимости между предложением и ценой
- 5. Какой закон описывает ситуацию, когда на рынке нет ни дефицита, ни избыточного предложения, ни давления на изменения цены и действует в условиях чистой конкуренции?**
- а. закон конкуренции
  - б. закон эффекта опыта
  - в. закон возрастания дополнительных затрат
  - г. закон зависимости между предложением и спросом
- 6. Укажите законы организации, которые проявляются в статике**
- а. закон эффекта опыта
  - б. закон композиции
  - в. закон конкуренции
  - г. закон пропорциональности
  - д. закон эффекта масштаба производства
  - е. закон наименьших
  - ж. закон синергии
  - и. закон онтогенеза
- 7. Укажите закон, отражающий необходимость согласования целей организации и связанный с построением системы деревьев целей**
- а. закон упорядоченности
  - б. закон единства анализа и синтеза
  - в. закон самосохранения и развития
  - г. закон композиции
- 8. Укажите закон, который отражает необходимость учёта взаимосвязи и интеграционных процессов по всем стадиям жизненного цикла для обеспечения конкурентоспособности и эффекта любого объекта сервисного предприятия**
- а. закон онтогенеза
  - б. закон синергии
  - в. закон упорядоченности
- 9. Укажите для какого метода инновационной деятельности в сервисном предприятии характерна особенность, заключающаяся в установлении целесообразности набора функций, которые должен выполнять анализируемый объект**
- а. функционально-стоимостной анализ
  - б. факторный анализ
  - в. системный анализ
  - г. SWOT-анализ
- 10. Контрольный листок, контрольная карта, гистограмма, корреляционные поля, графический метод ранжирования факторов – представляют собой**
- а. методы прогнозирования
  - б. методы исследования операций
  - в. методы стратегического маркетинга
  - г. методы тактического маркетинга
  - д. методы ценообразования
  - е. методы управления персоналом
  - ж. методы анализа качества продукции

**Задания для самостоятельной работы**

1. Проработать вопросы для самопроверки
2. Подготовить реферат по выбранной тематике с возможной к нему презентацией
3. Подготовить решение комплексных ситуационных задач к защите с обоснованием выдвигаемого решения

4. Оформить отчет по практическому занятию и подготовиться к защите выполненных заданий.

## **Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения**

**Литература:** О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6,7,8,9, Д-1,2,3,4,5,6,7,8.

### **Вопросы для собеседования:**

1. Индустрия питания: функции, структура, классификация.
2. Исторические этапы развития инноваций в индустрии питания.
3. Современное состояние, тенденции и перспективы развития индустрии питания.
4. Отраслевые особенности классификации инноваций.

### **Вопросы для самопроверки:**

1. После самостоятельного изучения теоретического курса студенты могут дать трактовку основным понятиям и ответить на следующие контрольные вопросы.
2. От чего зависит развитие предприятий общественного питания и поддержание их конкурентоспособности? Ответ обоснуйте
3. Какими факторами обосновано, что ресторанный бизнес – это динамично развивающаяся сфера экономики?
5. Чем характеризуются инновации по сравнению с другими продуктами?
6. На что ориентированы инновации и с чем они связаны?

## **Практическое занятие № 3 по форме дискуссии на тему: «Классификация инноваций в ресторанном бизнесе»**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Как можно структурировать подходы, связанные с инновациями?
2. Что собой представляет понятие «инновации в ресторанном бизнесе»?
3. Что понимается под инновационным развитием предприятий общественного питания?
4. На что направлены нововведения на предприятиях общественного питания?
5. Что собой представляет классификация инноваций в ресторанном бизнесе?
6. Что собой представляют технологические инновации, касающиеся работы по изготовлению новой продукции, новых технологических процессов?
7. Что можно отнести к инновациям в ресторанном бизнесе на примере методов обслуживания, а также IT-технологий?
8. Что такое радикальная и инкрементальная продуктовая инновации?
9. Что такое вендинг?
10. В чем отличие двух циклов – «инновации – продукт» и этапы ЖЦ «инновации – процесс»?
11. Что собой представляют управленческие инновации в ресторанном бизнесе?

### **Тематика рефератов, докладов с элементами презентации:**

1. Инновационное оборудование, используемое на предприятиях общественного питания.
2. Инновационные формы обслуживания, используемые на предприятиях общественного питания.
3. Методология освоения новых технологических процессов в производстве продуктов питания.
4. Инновационные технологии продукции индустрии питания (молекулярная гастрономия).

## **Практическое занятие № 4 - Внедрение инновационных подходов к организации ресторанного дела**



**Цель занятия:** Изучение методики продвижения на рынок ресторанных услуг, новых кулинарных изделий, блюд и напитков.

**Метод проведения** – решение комплексных ситуационных заданий

**Комплексные ситуационные задания** - каждому студенту необходимо разработать инновационно-технологический фрагмент концепции внедрения на конкретном предприятии разработанных ими новых продуктов питания.

В основу разработки новых пищевых продуктов положен ряд принципов:

- В качестве сырья предпочтение отдавать натуральному, менее предпочтительно сырье, идентичное натуральному и тем более синтетическое.

- Необходимо выбрать сегмент населения, для которого создается данный продукт, изучить и проанализировать его потребности.

- Позиционируя физиологическую ценность полученного продукта, необходимо подтвердить ее профилактическую эффективность установленными методами (медико-биологические и клинические испытания).

- Необходимо наладить функционирование системы «идея-разработка-рынок», в которой стадия инновационной деятельности разработки нового продукта включает в себя фундаментальные и прикладные исследования

- Определить наиболее значимые потребительские свойства разработанных продуктов питания функционального назначения. Знания рынка позволят сформировать технико-технологический образ кулинарной продукции.

- Сформулировать рекомендации по использованию новинки в продуктах питания функционального назначения.

**Подготовить отчет** по инновационно-технологическому фрагменту концепции внедрения на предприятии питания разработанных новых продуктов питания к защите

## Тест по теме 2

### 1. Инновационная активность - это:

а. соответствие реакции сервисного предприятия характеру конкурентной стратегической ситуации

б. методы, культура, ориентиры, используемые при проведении изменений,

в. характеристика сервисного предприятия, показывающая связь между намеченным содержанием деятельности и её результатами

**2. Новшества / новации, новатор, инновационный процесс, инновационная деятельность, инновационные риски, инновационная активность – это:**

а. система понятий основополагающих отраслей знания

б. система знаний теории научно-технического прогресса

в. система категорий инноватики

**3. Выберите правильное соответствие между характером подхода инновационной активности и его показателями:**

1. стратегический подход	А. качество инновационной стратегии, уровень использования потенциала сервисного предприятия, размер инвестиций
2. тактический подход	Б. соответствие реакции сервисного предприятия характеру конкурентной ситуации, скорость действий

### 4. Активность сервисного предприятия проявляется

а. в привлечении инвестиций

б. в разработке стратегии

в. в изыскании ресурсов

г. в мобилизации ресурсов

д. все ответы верны

е. все ответы не верны

**5. Влияет ли на агрессивность сервисного предприятия в конкуренции в рамках стратегической зоны хозяйствования совместность инновационной активности с активностью в маркетинге?**

а. да

б. нет

в. не имеет значения

**6. Взаимосвязаны ли показатели - изменчивости среды, агрессивности стратегии, готовности к изменениям**

а. да

б. нет

**7. Уровень активности сервисного предприятия, основанный на опыте прошлой деятельности, проявляющейся на рынках освоенной продукции характеризует**

а. реактивность

б. исследование

в. предвидение

г. творчество

д. стабильность

**8. Уровень активности, основанный на новых ясных альтернативах, связанный с расширением деятельности сервисного предприятия за счет новых рынков, концепции новой продукции, внедрением новых технологий характеризует**

а. реактивность

б. исследование

в. предвидение

г. творчество

д. стабильность

**9. Уровень активности сервисного предприятия, основанный на экспертных знаниях, связанный с расширением знакомых рынков, возрастающей адаптацией продукции характеризует**

а. реактивность

б. исследование

в. предвидение

г. творчество

д. стабильность

**10. Скорость разработки и реализации инновационной стратегии характеризуется**

а. обновляемостью продукции

б. обновляемостью технологии и технологического оборудования

в. обновляемостью знаний персонала

г. обновляемостью организационной структуры управления предприятия

д. все ответы верны

е. все ответы не верны

.....

**Задания для самостоятельной работы**

1. Проработать вопросы для самопроверки

2. Подготовить реферат по выбранной тематике с возможной к нему презентацией

3. Оформить отчеты по практическим занятиям и подготовиться к защите

выполненных заданий.

**Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,8,9; Д-1,2,3,4,5,6,7,8.**

**Вопросы для собеседования:**

1. Правовое обеспечение.

2. Нормативно-методическое обеспечение.

3. Финансовое и материальное обеспечение.

4. Информационное обеспечение и статистика инноваций.

**Практическое занятие № 5 по форме дискуссии на тему: «Тенденции развития технологий в ресторанном бизнесе»**

**Вопросы для обсуждения**

1. Каковы тенденции развития технологий и их классификация в сфере ресторанного бизнеса?

2. Какие задачи, особенности и стадии характерны для организационно-технологической подготовки производства предприятия питания?

3. Какие прогнозы имеют место на современном этапе на рынке услуг питания, связанные с организационно-техническим уровнем производства предприятия питания?

4. Какова роль реинжиниринга как инструмента повышения организационно-технического уровня производства предприятия питания?

### Тематика рефератов, докладов

1. Внедрение инновационных технологий на специализированных предприятиях общественного питания.
2. Внедрение инновационных технологий на предприятиях быстрого обслуживания.
3. Внедрение инновационных технологий в пищеблоках при оздоровительных учреждениях.
4. Внедрение инновационных технологий на предприятиях общественного питания при промышленных предприятиях заданного профиля.
5. Внедрение инновационных технологий в пищеблоках санаториев заданного профиля.
6. Внедрение инновационных технологий на предприятиях общественного питания открытой сети (рестораны, кафе, столовые, бары, закусочные и др.)

**Практическое занятие № 6 - Сенсорный брендинг как инструмент инновационного менеджмента в ресторанном бизнесе**

**Цель работы:** Научить бакалавров использовать методику сенсорного брендинга на предприятиях общественного питания

**Метод проведения – кейс-стади**

**Кейс-ситуация:**

1. Каждому студенту необходимо разработать концепцию внедрения на конкретном предприятии методику сенсорного брендинга.
2. Решение комплексных ситуационных задач.

**Подготовить отчет** по использованию методики сенсорного брендинга на предприятии питания

**Практическое занятие № 7 в виде деловой игры на тему: «Изучение методики проведения инновационной деятельности в предприятии питания»**

**Содержание занятия:**

1. Возьмите в качестве примера инновации какой-либо новый продукт или новую услугу, которыми вы недавно воспользовались.
2. Опишите, что, по вашему мнению, можно отнести к основным этапам инновационного процесса разработки данной продуктовой инновации.

В качестве примера продуктовой инновации я рассматриваю	
Этап инновационного процесса	Что составляет содержание этого этапа для моего примера продуктовой инновации?
<b>Новация</b>	
<b>Инновация</b> или нововведение	
<b>Диффузия</b> инновации	

3. Что, по вашему мнению, является, наиболее распространенными стимулами и, напротив, барьерами на пути внедрения в практическую жизнь новых идей, т.е. на пути реализации инновационных процессов?

4. Проранжируйте список стимулов (и соответственно, список барьеров) в порядке убывания силы факторов.

Основные СТИМУЛЫ	Основные БАРЬЕРЫ
на пути реализации инновационных процессов	
1.	1
2.	2.

3.	3.
4.....	4.....

5. Какие из видов деятельности, которыми вы занимались в течение последних пяти лет, можно отнести к инновационной деятельности?

Вид инновационной деятельности	Конкретное содержание инновационной деятельности
Образовательная деятельность	
Научная, исследовательская деятельность	
Вид инновационной деятельности	Конкретное содержание инновационной деятельности
Приобретение/продажа инновационных продуктов, услуг	
Осуществление разного рода инвестиций в инновационные проекты	
Технологические работы	
Другие виды деятельности, включая:	

6. Приведите примеры инноваций различных видов, о которых вы узнали в последнее время.

Вид инновации	Актуальный пример
Базисная (радикальная)	
Улучшающая (приростная)	
Производственная	
Управленческая	
Продуктовая	
Процессная	
Стратегическая (прорывная)	

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Проработать вопросы для самопроверки
2. Подготовить реферат по выбранной тематике с возможной к нему презентацией
3. Подготовить решение комплексных ситуационных задач к защите с обоснованием выдвигаемого решения
4. Оформить отчеты по практическим занятиям и подготовиться к защите выполненных заданий.

#### **Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5,6,8; Д-1,2,3,4,5,6,7,8.**

#### **Вопросы для собеседования:**

1. Инновационные проекты и управление инновационными проектами.
2. Окупаемость и эффективность инновационных проектов.
3. Инновационные подходы в управлении, анализе и оценке финансово-хозяйственной деятельности предприятий индустрии питания.
4. Анализ спроса и ценообразование в инновационной деятельности.

**Практическое занятие № 8 по форме круглого стола на тему: «Инновационные приемы и их значение в практической деятельности предприятий общественного питания»**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Дать понятие каждому из инновационных приемов и их значение в практической деятельности предприятий общественного питания
2. Изучить основу каждого из инновационных приемов – бизнес-планирование
3. Выделить содержание и структуру бизнес-плана.
4. Охарактеризовать бенчмаркетинг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
5. Охарактеризовать инжиниринг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
6. Охарактеризовать реинжиниринг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
7. Охарактеризовать мэрджер и его разновидности, характерные для сервисной практики
8. Охарактеризовать аутсорсинг в сервисной практике и его роль в повышении эффективности коммерческой деятельности.

### **Тематика рефератов с элементами презентации:**

1. Использование инновационного подхода к разработке, производству и реализации пищевых продуктов.
2. Методика использования в сфере ресторанного бизнеса традиционных и инновационных маркетинговых мероприятий.
3. Организационно-технологические, технические, управленческие и комплексные типы инноваций на предприятиях общественного питания, разработка способов их внедрения.
4. Выбор инновационной стратегии на предприятии общественного питания

**Практическое занятие № 9** в форме дискуссии по теме «Организация мероприятий по созданию и поддержке имиджа предприятия»

**Цель работы:** изучение методик по повышению эффективности поддержки имиджа предприятия общественного питания

Подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:

1. Организация в ресторане различных тематических PR-акций, семинаров, промоакций, презентаций.
2. Роль рекламной деятельности для повышения имиджа предприятия общественного питания.
3. Открытие предприятий общественного питания для лиц с ограниченными возможностями.
4. Создание условий в ресторане для лиц с ограниченными физическими возможностями.

**Практическое занятие № 10** на тему: «Мероприятия по повышению имиджа предприятий общественного питания» с решением комплексных ситуационных заданий

### **Содержание занятия:**

1. В тетрадь (в форме таблицы) занести перечень мероприятий по повышению имиджа предприятий общественного питания и указать предполагаемую эффективность их внедрения

Таблица - Мероприятия по повышению имиджа предприятий общественного питания

Наименование мероприятия	Предполагаемая эффективность

2. Что собой представляет структура инновационной организации? Дайте понятие каждой её составляющей.
3. От каких факторов зависит структура инновационной организаций?
4. Какие организационные формы управления, связанные с инновационными

проектами в сервисной практике получили наибольшее распространение? Охарактеризуйте их.

5. Какие существуют разновидности матричной формы управления? Охарактеризуйте их.

6. Выделите и опишите преимущества проблемно-целевой структуры предприятия общественного питания.

Подготовить отчет по выполненным заданиям к защите

#### Тест по теме 4

1. ИО, разрабатывающие (внедряющие) радикальные новшества (инновации) и ИО, разрабатывающие ординарные новшества (инновации) классифицируются по признаку:

- а. Уровень специализации
- б. Стадия ЖЦТ (новшества), на которой работает ИО
- в. Уровень новизны новшества

2. Стратегия конкурентной борьбы, состоящая в ставке на снижение издержек производства за счет организации массового выпуска недорогих, но доброкачественных товаров, характерная в основном для крупных фирм называется:

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

3. Конкурентная стратегия, ориентированная на радикальные новшества, имеющая кратковременную природу, связанная с созданием новых или радикальным преобразованием старых сегментов рынка называется:

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

4. Стратегия конкурентной борьбы, заключающаяся в выпуске ограниченного количества узкоспециализированной продукции высокого качества для определенного круга потребителей называется

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

5. Стратегия конкурентной борьбы, предполагающая максимально гибкое удовлетворение небольших по объему (локальных) потребностей рынка, характерная для малых фирм называется

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

6. Организация, занимающаяся освоением выпуска новой продукции, серийным производством, тактическим маркетингом и сбытом – это

- а. Предприятие
- б. Сервисная организация (СО) изготовленной продукции
- в. Маркетинговая организация

7. Организация, занимающаяся управлением качеством сервиса продукции от изготовителя до ее потребителя - это

- а. Предприятие
- б. Сервисная организация (СО) изготовленной продукции
- в. Маркетинговая организация

**8. Инновационные организации, формирующиеся вокруг университета или института – это**

- а. Научные парки
- б. Корпорация
- в. Технопарк

**9. Компактно расположенный комплекс, функционирование которого основано на коммерциализации научно-технической деятельности и ускорении продвижения новшеств в сферу материального производства - это**

- а. Научные парки
- б. Технопарк
- в. Технополис

**10. Организационная структура, объединяющая промышленные предприятия, банки, торговые организации, связанные между собой единым технологическим циклом для повышения конкурентоспособности товаров и услуг – это**

- а. Холдинг
- б. Финансово-промышленная группа
- в. Консорциум
- г. Транснациональная корпорация

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Подготовить реферат по выбранной тематике с возможной к нему презентацией
2. Подготовить решение комплексных ситуационных задач к защите с обоснованием выдвигаемого решения
3. Оформить отчеты по практическим занятиям и подготовиться к защите выполненных заданий.

**Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом**

**Литература: О-1,2,3; НПД-1,2,3,4,5; Д-1,2,3,4,5,6,7,8.**

#### **Вопросы для собеседования:**

1. Зарубежный опыт организации ресторанного бизнеса.
2. Кооперационная стратегия как форма инновационного развития предприятий индустрии питания.
3. Инновационные проекты сетевого предприятия питания.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Чем инвестиции отличаются от капитальных вложений?
2. Каковы источники финансирования капитальных вложений?
3. Какие виды инвестиций существуют?
4. Назовите этапы разработки и реализации инвестиционного проекта.
5. Что представляют собой экономический эффект и экономическая эффективность?
6. В чем заключается связь предпринимательства с новаторством?
7. Приведите примеры и раскройте содержание важнейших показателей оценки эффективности инновационных проектов.

**Практическое занятие № 11 по форме дискуссии на тему: «Инновационная активность, инновационный климат и инновационный потенциал в сфере ресторанного бизнеса»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Раскройте сущность категории «инновационная активность».
2. Какими частными показателями характеризуется инновационная активность?

3. Какие подходы применяет И. Ансофф в определении конкурентного статуса предприятия общественного питания?
4. Покажите взаимосвязи понятий «потенциальная сила» и «уровень активности» инноватора.
5. Какими факторами определяется выбор стратегии?
6. Как измерить инновационную активность собственного предприятия общественного питания и его конкурентов?
7. Чем определяется конкурентное преимущество предприятия общественного питания?
8. Какие аспекты использует концепция «фокусирование клиентуры»?
9. Как инновационная активность влияет на конкурентоспособность предприятия общественного питания?
10. Раскройте взаимосвязи показателя инновационной деятельности с другими показателями.
11. Какие виды рисков существуют в инновационной деятельности предприятия общественного питания?
12. Раскройте понятие «инновационный климат».
13. Раскройте понятие «инновационный потенциал».
14. Назовите субъекты, активно участвующие в инновационном процессе.
15. Какие факторы используются при построении морфологической матрицы оценки уровня инновационной активности?

**Тематика рефератов с элементами презентации:**

1. Изучение, анализ, обобщение опыта разработки и использования инструментов инновационного менеджмента зарубежными рестораторами.
2. Использование сенсорного брендинга в ресторанном деле.
3. Внедрение новых видов инновационной техники, приспособлений, инструментов на предприятиях общественного питания.
4. Внедрение технико-технологических приемов труда в разработке технологий и рецептов кулинарных изделий, блюд и напитков.

**Практическое занятие № 12** - Инновационное оборудование, используемое на предприятиях общественного питания

**Цель занятия:** ознакомиться с новым инновационным оборудованием, рекомендуемым для использования на предприятиях общественного питания

**Метод проведения** – кейс-стади с элементами обсуждения и презентации подготовленного материала

**Содержание занятия:**

1. Подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:
  - Механическое инновационное оборудование для предприятий общественного питания.
  - Тепловое инновационное оборудование для предприятий общественного питания
  - Торговое инновационное оборудование для предприятий общественного питания
  - Технологическое инновационное оборудование (шкафы холодильные, весы торговые и др.) для предприятий общественного питания.
2. Решение **кейсов** – в тетрадь (в форме таблицы) занести перечень оборудования, марку и выполняемые на оборудовании функции.

Таблица - Инновационное оборудование для предприятий общественного питания

Наименование оборудования	Марка оборудования	Выполняемые на оборудовании функции



3. Опишите отличительную особенность каждого из перечисленных ниже типов лицензии. Какое условие или характеристика (инновации как объекта интеллектуальной собственности, ситуации на рынке, характера конкурентной борьбы, государственной политики и т.п.) делает предпочтительным, по вашему мнению, именно этот вид лицензии?

Тип лицензии	Отличительная особенность	Что делает этот тип лицензии предпочтительным?
Исключительная		
Простая (неисключительная)		
Принудительная		
Перекрестная		
Пакетная		
Франчайзинг		

4. Подготовить отчет по выполненным заданиям к защите

**Практическая работа № 13 в виде деловой игры по теме «Инновационные технологии, используемые на предприятиях общественного питания»**

**Цель работы:** ознакомиться с новыми инновационными технологиями, рекомендуемыми для использования на предприятиях общественного питания

**Содержание занятия:**

1. Подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:

- Целевая, узкопрофильная кухня как концепция предприятия общественного питания.
- Молекулярная гастрономия - одно из современных направлений в кулинарии.
- Национальная кулинария - возрождающийся тренд нового времени.
- Удобства использования процесса вакуумирования на предприятии общественного питания.

2. Решение комплексных ситуационных задач – в тетрадь (в форме таблицы) занести мероприятия по внедрению инновационных технологий на предприятиях общественного питания.

Таблица - Инновационные технологии для внедрения на предприятиях общественного питания

Наименование технологии	Ожидаемый эффект

3. Подготовить отчет по выполненным заданиям к защите

**Тест по теме 5**

**1. Оформленный результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению её эффективности – это:**

- а. новшество
- б. инновация
- в. инновационная деятельность

**2. Новшества могут разрабатываться для:**

- а. собственных нужд
- б. продажи
- в. накопления
- г. все ответы верны

д. все ответы не верны

**3. Конечный результат внедрения новшества с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта – это:**

- а. новшество
- б. инновация
- в. инновационная деятельность

**4. Новшества могут разрабатываться по проблеме на стадии жизненного цикла товара, представленного:**

- а. внедрением
- б. ростом
- в. насыщением
- г. спадом
- д. все ответы верны
- е. все ответы не верны

**5. Процесс по стратегическому маркетингу, НИОКР, организационно-технологической подготовке производства, производству и оформлению новшеств, их внедрению и распространению в другие сферы – это:**

- а. новшество
- б. инновация
- в. инновационная деятельность

**6. Если для функционирования и развития народного хозяйства страны осуществляются вложения капитала в повышение конкурентоспособности отдельных отраслей, а также в их простое воспроизводство, то в качестве структурного источника экономического развития страны выступает:**

- а. развитие на основе факторов производства
- б. развитие на основе инвестиций
- в. развитие на основе инновационной деятельности

**7. Если для функционирования и развития народного хозяйства страны, приобретения потребительских товаров используется валюта от экспорта природных ресурсов, то в качестве структурного источника экономического развития страны выступает:**

- а. развитие на основе факторов производства
- б. развитие на основе инвестиций
- в. развитие на основе инновационной деятельности

**8. В каком структурном источнике экономического развития страны факторы производства и инвестиций являются не целью, а средствами деятельности?**

- а. развитие на основе факторов производства
- б. развитие на основе инвестиций
- в. развитие на основе инновационной деятельности

**9. Какое количество технологических укладов связано с социально-экономическим развитием стран и какова протяженность их циклов согласно теории длинных волн Н. Кондратьева?**

- |       |           |
|-------|-----------|
| а. 5  | 1. 20 лет |
| б. 7  | 2. 30 лет |
| в. 10 | 3. 40 лет |
| г. 15 | 4. 50 лет |

**10. Чем отличается пятая волна технологического уклада от четвертой?**

- а. достижениями в области микроэлектроники, информатики, биотехнологии
- б. освоением космического пространства, спутниковой связи
- в. переходом от разрозненных фирм к единой сети крупных и мелких компаний, соединенных на основе Интернет-технологий
- г. тесным взаимодействием в области контроля качества продукции,

планировании инноваций, организацией поставок по принципу «точно в срок»

д. все ответы верны

е. все ответы не верны...

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Проработать вопросы для самопроверки

2. Подготовить реферат по выбранной тематике с возможной к нему презентацией

3. Подготовить решение комплексных ситуационных задач к защите с обоснованием выдвигаемого решения

4. Оформить отчеты по практическим занятиям и подготовиться к защите выполненных заданий.

#### **4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

## V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 2

Таблица 2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
				лекции	практи. занятия									
Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	2	4	-	6		КС / 2	-	-	-	-	Лит., КС, С, Р, КСЗ, Т	10	-	Входной контроль, круглый стол собеседование реферат комплексные ситуационные задания тест
Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	4	8	-	12	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	Лит., С, Д, Р, КСЗ, Т	10	-	собеседование дискуссия реферат комплексные ситуационные задания тест
Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном	4	10	-	14		ДИ/2	-	-	-	-	Лит., ДИ, С, Р, Д, КСт, КСЗ	10	-	деловая игра собеседование реферат, дискуссия

бизнесе														кейс-стади комплексные ситуационные задания
Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	2	10	-	12	ИЛ/2	Д / 2	-	-	-	-	Лит., КС, С, Р, Д, КСЗ, Т	10	-	круглый стол собеседование реферат дискуссия комплексные ситуационные задания тест
Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом	2	10	-	12		-	-	-	-	-	Лит., ДИ, С, Р, Д, КСт, КСЗ, Т, ТК	11,75	-	деловая игра собеседование реферат дискуссия кейс-стади комплексные ситуационные задания тест контрольная работа
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>51,75</b>		
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	-	<i>зачет</i>
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>56</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>51,75</b>	-	<b>108</b>

Тематический план дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 3.

Таблица 3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практи. занятия									
Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях питания. Инновационные технологии в индустрии питания	1	-	-	1			-	-	-	-	Лит.	18	-	контрольная работа
Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	2	2	-	4	ИЛ/2	Д/1	-	-	-	-	Лит., КСЗ, Д	18	-	дискуссия комплексные ситуационные задания контрольная работа
Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе	1	2	-	3		КСт / 1	-	-	-	-	Лит., КСт	18	-	кейс-стади контрольная работа
Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	1	2	-	3		КС / 1	-	-	-	-	Лит., КСЗ, КС	18	-	круглый стол, комплексные ситуационные задания контрольная работа
Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом	1	2	-	3		ДИ / 1	-	-	-	-	Лит., ДИ, КСЗ	18	-	деловая игра, комплексные ситуационные задания контрольная

														работа
<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>90</b>		
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	3,75	зачет
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>14</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>90</b>	<b>3,75</b>	<b>108</b>

Тематический план изучения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 4

Таблица 4

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	2	4	-	6			-	-	-	-	С, Р, КСЗ, П, Т	14	-	Устный опрос, Р, КСЗ, П, Т
Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	4	4	-	8	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	С, Р, Т	14	-	Устный опрос, Р, Т
Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе	2	4	-	6		ДИ/2	-	-	-	-	С, Р, КСт, КСЗ, П, Т	14	-	Устный опрос, Р, КСт, КСЗ, П, Т

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	2	6	-	8	ИЛ/2	К-ст / 2	-	-	-	-	С, Р, КСЗ, П, Т	14	-	Устный опрос, Р, КСЗ, П, Т
Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом	2	4	-	6		-	-	-	-	-	С, Р, КСт, КСЗ, П, Т	17,75	-	Устный опрос, Р, КСт, КСЗ, П, Т, контрольная работа
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	-	<b>34</b>	4	6	-	-	-	-	-	<b>73,75</b>		
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	-	<i>зачет</i>
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>34</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>73,75</b>	-	<b>108</b>



\*Формы самостоятельной работы и затраты времени студентов на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, курсовой, расчетной работы и др.) по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» определены в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, расчетной работы и др.) определяются преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, эмпирически. Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.

Таблица 5

Сокращение	Вид работы
ДИ	Подготовка к деловой игре
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Д	Подготовка к дискуссии
КС	Подготовка к круглому столу
К-ст	Кейс-стади
Лит	Работа с литературой
Р	Реферат
КСЗ	Комплексные ситуационные задания
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к контрольной работе

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» разработаны в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

**1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин**

**1. Предприятия общественного питания выполняют функции:**

- А. производство кулинарной продукции
- В. реализацию кулинарной продукции
- С. организацию потребления кулинарной продукции
- Д. все ответы верны
- Е. все ответы не верны

**2. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это**

- А. процесс обслуживания
- В. условия обслуживания
- С. метод обслуживания
- Д. форма обслуживания

**3. Услуги общественного питания должны отвечать:**

- А. требованиям безопасности и экологичности
- В. требованиям эргономичности

- С. требованиям эстетичности
- Д. целевому назначению
- Е. все ответы верны
- Ф. все ответы не верны

**4. Проекты, предназначенные для проверки в реальных условиях возможности внедрения в массовое строительство новых, отвечающих высоким эксплуатационным требованиям экономических проектов, – это:**

- А. проекты для экспериментального строительства;
- В. индивидуальные проекты;
- С. типовые проекты;
- Д. проекты реконструкций.

**5. Разработка проектно-технической документации для одноразового строительства предприятий общественного питания в определённом конкретном месте, – это:**

- А. проекты для экспериментального строительства;
- В. индивидуальные проекты;
- С. типовые проекты;
- Д. проекты реконструкций.

**6. Состав, площадь, взаимосвязь и группировка помещений зависит:**

- А. от функционального назначения предприятия;
- В. от мощности предприятия;
- С. от контингента питающихся.

**7. Машиной называется:**

- А. устройство, предназначенное для преобразования энергии, материалов и информации;
- В. устройство, предназначенное для преобразования энергии, материалов и информации с целью полной замены или облегчения физического и умственного труда.

**8. Для грубого измельчения сырья используются:**

- А. протиро-резательная машина;
- В. куттер;
- С. овощерезательная машина;
- Д. дезинтегратор.

**9. От каких факторов зависит производительность посудомоечной машины периодического действия:**

- А. от скорости транспортера;
- В. от количества единиц посуды одновременно загружаемых в камеру;
- С. от шага (расстояния) между камерами;
- Д. от числа рядов посуды при размещении ее поперек транспортера.

**10. Принцип совместимости производства кулинарной продукции связан с:**

- А. принципом взаимозаменяемости и принципом безопасности
- В. принципом сбалансированности и принципом рационального использования сырья и отходов

С. принципом снижения потерь питательных веществ и принципом сокращения времени кулинарной обработки

Д. принципом наилучшего использования оборудования и принципом наилучшего использования энергии

**11. Массообменные способы обработки кулинарной продукции – это:**

А. сортирование, просеивание, перемешивание, очистка, измельчение, прессование, формование, дозирование, панирование, фарширование, шпигование, рыхление

В. промывание, замачивание, флотация, осаждение, фильтрование, эмульгирование, пенообразование

С. растворение, экстракция, сушка, загущение

D. сульфитация, маринование, фиксация рыбных полуфабрикатов, химическое разрыхление теста, спиртовое и молочнокислое брожение, ферментирование мяса

**12. Механическая кулинарная обработка заключающаяся в наполнении фаршем специально подготовленных продуктов представляет собой**

- A. формование
- B. дозирование
- C. фарширование
- D. шпигование
- E. рыхление

**13. Чем выше температура нагрева тем**

- A. больше потери массы и растворимых веществ
- B. меньше потери массы и растворимых веществ
- C. температура нагрева не оказывает влияние на изменение массы и потери

растворимых веществ

**14. Припускание с последующей обжаркой – это**

- A. тушение
- B. запекание
- C. комбинация СВЧ- и ИК-нагрева
- D. брезирование

**15. К объемно-планировочным элементам относят:**

- A. помещения, расположенные между перекрытиями;
- B. помещения расположенные по периметру здания;
- C. помещения, кухни, лестничная клетка и другие помещения;
- D. система размещений помещений и зданий.

## **2 Тематика курсовых работ**

Согласно учебному плану, по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» курсовая работа не предусмотрена.

## **3 Вопросы к зачету**

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
1	Инновация как экономическая категория.
2	Понятие инновация, инновационный процесс, инновационный потенциал.
3	Классификация инноваций.
4	Виды инноваций и сферы их использования в ресторанном бизнесе.
5	Критерии оценки инновационного потенциала предприятий питания.
6	Экономическая и социальная эффективность инвестиций в инновационное развитие ресторанного бизнеса.
7	Инновационная деятельность как объект инвестирования.
8	Источники и структура инвестиций в создание нововведений в ресторанном бизнесе.
9	Система финансирования инновационной деятельности предприятия питания.
10	Экономическая оценка инвестиций в инновационном развитии предприятий питания.
11	Основные риски инновационного проекта.
12	Роль внедрения инноваций в ресторанном бизнесе.
13	Анализ инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.
14	Основные задачи нововведений в ресторанном бизнесе.
15	Маркетинговая стратегия и ассортиментная политика предприятия питания.
16	Применения правил и принципов мерчандайзинга в ресторанной практике.
17	Маркетинговый инструментарий повышения удовлетворенности потребителей предприятий питания.

18	Программы лояльности персонала предприятия общественного питания и покупателей.
19	Формирование лояльности на основе реализации клиентоориентированного подхода в работе предприятия общественного питания.
20	Развитие франчайзинговых моделей в современных условиях.
21	Аутсорсинг или передача бизнес-процесса третьей стороне.
22	Применение бенчмаркинга в ресторанной практике.
23	Инновации как источник повышения конкурентоспособности предприятий питания.
24	Основные направления инновационных процессов в работе с персоналом.
25	Объекты инновации в ресторанном бизнесе.
26	Факторы воздействия на инновационный потенциал предприятия питания.
27	Последовательность формирования инновационной политики предприятия питания.
28	Виды рисков при осуществлении инновационных проектов в ресторанном бизнесе.
29	Способы снижения рисков при осуществлении инновационных проектов в ресторанном бизнесе.
30	Контроль и регулирование инновационных процессов в ресторанном бизнесе.
31	Инновационный потенциал предприятий питания.
32	Инновации в ценовой политике предприятий питания.
33	Инновации в товарной политике предприятий питания.
34	Инновации в рекламе.
35	Контроль и регулирование инновационных процессов в ресторанном бизнесе.
36	Стимулирование инновационной активности в ресторанном бизнесе.
37	Инновационные процессы и кадровый менеджмент.
38	Современные предприятия общественного питания и их торговая концепция.
39	Эффективная организация и проведение различных видов промомероприятий.
40	Моделирование торговых процессов деятельности на предприятиях общественного питания.
41	Разработка процедуры проверки, утверждение процедуры документации и ведение записей при применении системы ХАССП.
42	Автоматизация производства и обслуживания, использование беспроводных технологий – как инструменты инновационного менеджмента.
43	Сущность и технология кейтеринга.
44	Внедрение IT-технологий на предприятиях общественного питания.
45	Инновационное оборудование, используемое на предприятиях питания.
46	Научные основы инновационной деятельности в ресторанной практике
47	Основные методы инновационной деятельности в предприятиях общественного питания
48	Сущность категории «инновационная активность» предприятия общественного питания
49	Инновационная активность как конкурентное преимущество предприятия общественного питания
50	Раскройте понятие «инновационный потенциал»
51	Раскройте понятие «инновационный климат»
52	Факторы, определяющие выбор стратегии предприятия питания
53	Специфика инновационной деятельности предприятия питания на современном этапе
54	Инновационные технологии в общественном питании
55	Этапы создания новой технологии и новых видов кулинарной продукции в ресторанной практике
56	Преимущества инновационных технологий, основанных на использовании

	современного оборудования
57	Содержание клиентоориентированности с позиции формирования конкурентных преимуществ
58	Системы обеспечения и поддержки лояльности гостей при организации продаж продукции в ресторанной практике
59	Мерчендайзинг как современная технология продвижения и сбыта услуг
60	Аутентичная кухня, молекулярная гастрономия как современные технологии в кулинарии

### Практические задания к зачету:

**Задание 1. Расположите этапы жизненного цикла нововведения в логическом порядке:**

- А. Освоение в производстве
- Б. Диффузия (тиражирование на других объектах)
- В. Рутинизация (стабильное, без изменения, использование)
- Г. Возникновение потребности в нововведении и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца)

### Задание 2. Соотнесите понятия с их определением

1	Инновационный менеджмент	А	Процесс, посредством которого нововведение передается по коммуникационным каналам между членами социальной системы во времени
2	Диффузия инноваций	Б	Представляют собой оригинальные работы, направленные на получение новых знаний, поиск путей использования результатов фундаментальных исследований; новых методов решения тех или иных проблем
3	Фундаментальные исследования	В	Совокупность принципов, методов и форм управления инновационными процессами, инновационной деятельностью, занятыми этой деятельностью организационными структурами и их персоналом
4	Прикладные исследования	Г	Организация (учреждение, предприятие, фирма), для которой научные исследования и разработки являются основным видом деятельности
5	Разработки	Д	Экспериментальные или теоретические исследования, направленные на получение новых знаний
6	Научная организация	Е	Это работы, направленные на создание новых продуктов или устройств, новых материалов, внедрение новых процессов, систем и услуг или усовершенствование уже выпускаемых или введенных в действие

**Задание 3. Найдите соответствие между принципами планирования инновационной деятельностью и их сутью и отражением в планах работы предприятия питания**

1	Принцип гибкости и эластичности планирования	А	Обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов
---	--	---	--

2	Комплексность планирования инноваций	Б	Требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3	Принцип научной обоснованности планирования	В	Предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов
4	Принцип непрерывности	Г	Означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

**Задание 4. Установите соответствие между видом предприятия, использующего в своей деятельности инновации, осуществляющие исследовательскую деятельность и их стратегией и тактикой поведения на рынке услуг питания**

1	Венчурная фирма	А	Специализируется на внедрении неиспользованных патентов владельцами технологий, продвижении на рынок лицензий, доведении изобретений до промышленной кондиции, производстве небольших партий изделий с последующей продажей лицензий
2	Инжиниринговая фирма	Б	Представляет собой временное целевое объединение научных работников нескольких смежных отраслей науки и техники, а также менеджеров для решения конкретных научно-технических или производственных задач
3	Внедренческая фирма	В	Представляет собой соединительное звено между научными исследованиями и разработками и между нововведениями и производством
4	Профитцентр	Г	Временная организационная структура, занятая разработкой научных идей и превращением их в новые технологии и продукты и создаваемые с целью апробации, доработки и доведения до промышленной реализации «рисковых» инноваций

**Задание 5. Установите соответствие между видом эффекта от использования инноваций в деятельности предприятия питания и их показателями, отражающими влияние инноваций на неё**

1	Экономический	А	Показатели отражают влияние инновации на объем производства и потребления того или иного вида ресурса
2	Научно-технический	Б	Шум, электромагнитное поле, освещенность (зрительный комфорт), вибрация. Показатели учитывают влияние инноваций на окружающую среду
3	Финансовый	В	Расчет показателей базируется на финансовых показателях
4	Ресурсный	Г	Показатели учитывают в стоимостном выражении все виды результатов и затрат, обусловленных реализацией инноваций
5	Социальный	Д	Новизна, простота, полезность, эстетичность, компактность
6	Экологический	Е	Показатели учитывают результаты влияния

**Задание 6. Поставьте в правильной последовательности этапы жизненного цикла инновационного проекта**

- А. Завершение проекта
- Б. Формирование инновационной идеи
- В. Реализация проекта
- Г. Разработка проекта

**Задание 7. Перечислите принципы определения очередности внедрения инноваций:**

- А. Экологичность
- Б. Обоснованность капиталовложений
- В. Важность
- Г. Заполнение вакуума
- Д. Отрыв показателей

**Задание 8. Расположите этапы деятельности по повышению качества для предприятия питания в правильной последовательности:**

- А. реализация
- Б. исправление
- В. планирование
- Г. контроль и проверка результатов

**Задание 9. Поставьте правильное соответствие между недоработками и некачественным выполнением соответствующих видов ресторанной деятельности и нестыкочек интересов участвующих при этом субъектов**

1	Руководства и персонала	А	Различия реального и ожидаемого уровней обслуживания из-за неэффективного проведения маркетинговых исследований и отсутствие обратной связи
2	Руководства и клиентов	Б	Различиям реального и ожидаемого уровней обслуживания из-за непонимания персоналом выполняемых функций, отсутствия эффективной технологии выполнения работ
3	Клиентов и персонала	В	Различиям реального и ожидаемого уровней обслуживания при установлении слишком высокого уровня ожиданий и невозможности его обеспечения

**Задание 10. Найдите соответствие между видами ценовых систем предприятия общественного питания и особенностями установления цен на кулинарную продукцию и услуги в системе общественного питания**

1	Ценовая система, адаптированная к рынку	А	Основана на незначительном уменьшении номинальных цен, визуально кажущихся слишком высокими (например 99 рублей вместо 100 рублей)
2	Система единых вертикальных фиксированных цен	Б	На предприятиях общественного питания практически не применяются, так как все они находятся в собственности частных лиц
3	Система скалькулированных цен	В	Являются основой оценки затрат при приготовлении блюд
4	Система единых (государственных) цен	Г	Используются при установлении цен на фирменные блюда или услуги, которые определяются не столько спросом и конкуренцией, сколько подразумеваемымся

			высоким качеством
5	Система нарушенных цен	Д	Базируются на использовании переменных цен, которые подвержены влиянию динамики рыночных условий

**Задание 11. Найдите соответствие между маркетинговыми принципами, учитываемыми при внедрении инноваций в ресторанный деятельность, и их содержанием:**

1	Максимальный учет условий и требований рынка	А	Свойства предлагаемой кулинарной продукции и услуг должны постоянно совершенствоваться и быть привлекательными для потребителя
2	Умение стратегически мыслить и ставить долгосрочные цели перед коллективом	Б	Предприятия питания должны быть в курсе всех изменений в области науки, техники, технологий, так как в условиях конкурентной среды только передовые технологии и используемые современные средства могут обеспечивать преимущества
3	Активность, предприимчивость, наступательность	В	Обеспечение предпочтительного отношения к своей продукции, услугам и предприятию питания в целом

**Задание 12. Поставьте правильное соответствие между субъектами, участвующими в организации деятельности ресторана и их влиянием по отношению друг к другу, отражающимся на соответствующем качестве, связанном со степенью удовлетворенности гости полученным обслуживанием в данном предприятии питания**

1	Техническое качество ресторана	А	Гарант ресторана в том, что предлагаемые услуги являются безопасными для потребителей и окружающей среды
2	Функциональное качество ресторана	Б	Результата взаимодействия клиента с персоналом
3	Этическое качество ресторана	В	Оптимизация организационной структуры управления, профессиональные стандарты, должностные инструкции, обеспечивающие стандарт выполнения оперативных процессов

**Задание 13. Поставьте в логической последовательности этапы комплекса по формированию спроса в процессе реализации концептуальных решений в ресторанном бизнесе:**

- А. Оценка характера мероприятий с выявлением дополнительных возможностей
- Б. Определение стратегии и тактики с учетом целевой аудитории
- В. Бюджетирование с разработкой механизма контроля
- Г. Анализ достижения целей
- Д. Установление каналов коммуникаций и планов действий
- Е. Анализ ситуации и формирование целей

**Задание 14. Поставьте в правильной последовательности этапы, нацеленные на развитие предприятия и управление его рыночной позицией:**

- А. Тщательная проработка концепции
- Б. Поднять на высокий уровень предлагаемое обслуживание
- В. Умело воплотить концепцию в практическую деятельность
- Г. Разработать правильную концепцию деятельности с учетом рыночной ситуации, в которой предприятие осуществляет бизнес



**Задание 15. Найдите соответствие между составными частями структуры ресторанный продукта и их содержанием**

1	Родовой продукт	А	Перечень услуг, сопровождающих потребление блюд и напитков, что обеспечивает минимум ожидания клиента
2	Ожидаемый продукты	Б	Стиль ресторана, отличительные качества, атмосфера
3	Расширенный продукт	В	Будущий результат принимаемых решений, направленных на улучшение позиций ресторана, повышение его рыночной привлекательности
4	Потенциальный продукт	Г	Меню, перечень блюд и напитков, предлагаемых клиенту

**Задание 16. Найдите соответствие между составляющими управления деятельностью ресторана, учитываемых при разработке концептуальных решений, и их компонентами**

1	Атмосфера	А	Составление набора ассортиментных позиций, проведение эффективной ассортиментной политики, внесение улучшающих изменений
2	Меню	Б	Калькуляция ассортиментных позиций, управление соотношением: «издержки производства – ценность для потребителя», разработка шкалы скидок
3	Цена	В	Разработка стандартов обслуживания в ресторане, составление требований к персоналу, мониторинг удовлетворенности потребителей
4	Сервис	Г	Реклама, PR, прямой маркетинг, стимулирование продаж, личные продажи
5	Продвижение	Д	Оформление интерьера, создание музыкального фона

**Задание 17. Найдите соответствие между характеристиками, используемыми для описания ассортимента предлагаемой на предприятии общественного питания продукции и их практическим отражением в меню предприятия:**

1	Широта ассортимента	А	Степень близости производимых блюд с точки зрения потребителя
2	Глубина ассортимента	Б	Число изготавливаемых ассортиментных групп
3	Насыщенность ассортимента	В	Число ассортиментных позиций в ассортиментной группе
4	Гармоничность ассортимента	Г	Число ассортиментных позиций во всех ассортиментных группах

**Задание 18. Поставьте в логической последовательности этапы разработки новой продукции на предприятии питания:**

- А. Первичная оценка потребительских свойств разработанной продукции
- Б. Анализ тенденций и покупательских предпочтений в выборе продукции
- В. Поиск новых идей с позиции выявленных неудовлетворенных потребностей
- Г. Разработка рецептуры и расчет себестоимости
- Д. Выход на рынок
- Е. Организация дегустаций с привлечением экспертов, оценка потребительских свойств

**Задание 19. Поставьте в логической последовательности этапы, связанные с внедрением новой продукции на рынок:**

- А. Изучение реакции потребителей на новую продукцию, выявление мотивов и покупательских оценок

- Б. Определение динамики продаж, выявление претензий к свойствам продукции  
 В. Отслеживание стадий насыщения рынка продукции  
 Г. Разработка комплекса маркетинга в отношении новой продукции – организация рекламных мероприятий, продвижения продукции, использование средств стимулирование сбыта  
 Д. Апробация продукции в зале

**Задание 20. Найдите соответствие между принципами составления меню и их содержанием**

1	Совместимость	А	Определение количественных характеристик блюд с точки зрения удовлетворения потребностей гостей разных возрастных групп и в разное время суток
2	Взаимозаменяемость	Б	Способность одной продукции заменять другую
3	Экономичность	В	Отсутствие риска, связанного с возможностью нанесения продукцией или услугой жизни, здоровьем или имуществу гостей
4	Безопасность	Г	Соблюдение основ рационального питания в разное время суток, сочетание гарниров и соусов с основными продуктами, напитков с блюдами, посуды – с размерами порций блюд

**Задание 21. Найдите соответствие между тремя подходами к определению понятия «новый товар» и их сущностью:**

1	Исходная идея	А	Использование новых ингредиентов в приготовлении блюд, изменение во внешнем оформлении, технологические инновации
2	Выявление неудовлетворенности и её реализация в товаре	Б	Четыре уровня новизны: - изменение внешнего оформления, - частичные изменения потребительских свойств, - принципиальные изменения потребительских свойств, - продукция, не имеющая аналогов
3	Обеспеченность новизны совокупностью критериев	В	Временной фактор, предусматривающий время освоения и производства вновь разработанной продукции

**Задание 22. Найдите соответствие между видами информации, используемой в деятельности предприятия питания, и её практическим отражением:**

1	Первичная информация	А	Нормативные материалы, периодические издания, книги, каталоги, материалы выставок, результаты исследований консалтинговых компаний
2	Вторичная внешняя информация	Б	Отчеты предприятия питания о результатах хозяйственной деятельности, баланс, счета и накладные, показатели сбыта, договора, внутренняя отчетность предприятия питания

3	Вторичная информация	внутренняя	В	Оперативная информация для решения конкретной проблемы
---	----------------------	------------	---	--

**Задание 23. Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием**

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей

**Задание 24. Поставьте в логической последовательности ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом:**

- А. Планирование
- Б. Продвижение
- В. Обслуживание
- Г. Производство

**Задание 25. Поставьте в логической последовательности этапы оценки конкурентоспособности услуг в ресторанном бизнесе:**

- А. Позиционирование кулинарной продукции (услуги) ресторана
- Б. Оценка уровня качества и престижности кулинарной продукции (услуги) с учетом анализа цены потребления, определения значимости ценности для потребительского сегмента
- В. Предварительный выбор целевого сегмента, а также номенклатуры показателей потребительской ценности
- Г. Формирование требований к кулинарной продукции с учетом собранной информации о рыночных конкурентах и запросах потенциальных потребителей

**Задание 26. Найдите соответствие между критериями конкурентоспособности ресторана и их реальным отражением в деятельности предприятия**

1	Критерии результата	А	Охватывает те услуги, которые создают комфортность, удобства потребителю
2	Критерии условий обслуживания	Б	Связан с профессиональным уровнем подготовки кадров, умением учесть индивидуальные запросы гостей
3	Критерии культуры обслуживания	В	Связан с затратами денежных средств и времени при обслуживании со стороны гостей
4	Критерии доступности	Г	Регламентирован стандартами на материальные услуги, связан с качеством приготовленных блюд

**Задание 27. Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием**

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим

**Задание 28. Найдите соответствие между элементами обслуживания в зависимости от их воздействия на потребителей и их примерами в ресторанной деятельности:**

1	Критические элементы обслуживания	А	цвет униформы персонала, цветовая гамма интерьера, световое решение, оформление прилегающей территории
2	Нейтральные элементы обслуживания	Б	бесплатные напитки и угощения, цветы дамам, широкая ассортиментная линейка «комплиментов от шеф-повара»
3	Элементы обслуживания приносящие удовлетворение	В	недружелюбный персонал, грязные туалетные комнаты, скользкий пол в холле
4	Элементы обслуживания, приносящие разочарование	Г	чистота зала, качество сервировки с учетом применяемых сервировочных предметов, безопасность еды, соблюдение температуры подачи блюд, сохранность имущества гостей

**Задание 29. Найдите соответствие между этапами обслуживания и идеальным временем, связывающим эти этапы:**

1	Между заказом и подачей аперитива	А	5 – 10 минут
2	Между заказом и подачей закуски	Б	15 – 25 минут
3	Между подачей закуски и подачей основного блюда	В	3 – 5 минут
4	Между заказом и подачей десерта	Г	1 – 2 минут

**Задание 30. Что понимают под инновационным процессом?**

- А. Получение и коммерциализация новой технологии, продукта, услуги
- Б. Процесс освоения новшества
- В. Процесс выведения новшества на рынок
- Г. Проведение научных исследований
- Д. Процесс коммерциализации

**Задание 31. Как называют организационный механизм предприятия, обеспечивающий реализацию инновационной стратегии?**

- А. Инновационный потенциал
- Б. Стратегический потенциал
- В. Инновационный проект
- Г. Производственный потенциал
- Д. Организационная структура

**Задание 32. Диффузия инновации – это:**

- А. Проведение рекламной кампании по продвижению инновации
- Б. Процесс распространения уже освоенной и используемой инновации в новых условиях
- В. Информационный процесс, подготавливающий общество к освоению новшества
- Г. Получение прибыли от использования инновации
- Д. Процесс освоения новшества

**Задание 33. Как называются стратегии, обеспечивающие возможность преодолеть накапливающийся технологический разрыв предприятия?**

- А. Инновационного развития
- Б. Экстенсивного развития
- В. Сокращения

- Г. Интеграционного развития
- Д. Развития НИОКР

**Задание 34. Стратегии, обеспечивающие возможность резкого повышения инновационного потенциала предприятия относятся к:**

- А. Экстенсивному развитию
- Б. Диверсификации
- В. Интеграционному развитию
- Г. Развитию персонала
- Д. Интенсивному наращиванию

**Задание 35. Основная практическая цель инновационного менеджмента в ресторанной деятельности:**

- А. Повышение инновационной активности предприятия питания
- Б. Технологическое лидерство в удовлетворении насущных потребностей человека и общества в целом
- В. Рост творческого потенциала предприятия
- Г. Создание конкурентных преимуществ за счет освоения новых продуктов и технологий
- Д. Управление инновационными преобразованиями

**Задание 36. Под инновационным развитием предприятия общественного питания понимается совокупность нововведений, обеспечивающих рост:**

- А. Уровня организации торговых процессов и управления ими;
- Б. Рациональной организации труда персонала
- В. Конкурентоспособности;
- Г. Качества обслуживания клиентов.

#### **4 Типовые задания к практическим занятиям**

##### **Примеры вопросов для собеседования**

#### **Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения**

##### **Вопросы для собеседования:**

1. Индустрия питания: функции, структура, классификация.
2. Исторические этапы развития инноваций в индустрии питания.
3. Современное состояние, тенденции и перспективы развития индустрии питания.
4. Отраслевые особенности классификации инноваций.

##### **Примеры заданий для контрольной работы**

###### **Вариант 1**

1. Понятие инновация, инновационный процесс, инновационный потенциал.
2. Современные предприятия общественного питания и их торговая концепция.
3. Инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде:
  - а) качественного роста эффективности процессов или продукции, востребованной рынком.
  - б) новых или усовершенствованных технологических процессов;
  - в) новых способов организации производства, использованных в практической деятельности;
  - г) новых достижений, совершаемых в процессе научного познания природы и общества.

###### **Вариант 2**

1. Классификация инноваций.
2. Инновационные процессы в ресторанном бизнесе и их влияние на развитие сферы общественного питания.
3. Что необходимо для быстрого распространения инновации:
  - а) сплоченный творческий коллектив;
  - б) наличие идей;
  - в) развитая инфраструктура.**

###### **Вариант 3**

1. Виды инноваций и сферы их использования в ресторанном бизнесе.
2. Системный подход в управлении предприятия общественного питания.
3. Венчурные фонды - это:
  - а) фонды, объединяющие средства инвесторов и специализирующиеся на финансировании рискованных инновационных проектов;
  - б) фонды, финансирующие любую производственную деятельность;
  - в) фонды, специализирующиеся на финансировании исключительно предприятий пищевой промышленности.

###### **Вариант 4**

1. Критерии оценка инновационного потенциала предприятий общественного ниши.
2. Интернет-торговля кулинарной продукцией в России.
3. Инновационный процесс – это:
  - а) процесс создания, освоения, распространения и использования инновации;
  - б) процесс разработки нового инновационного продукта или услуги;
  - в) процесс внедрения, распространения и использования результатов инновации.

###### **Вариант 5**

1. Инновационная деятельность как объект инвестирования.
2. Прогрессивные типы предприятий общественного питания.
3. Инвестиции - это:
  - а) вложение капитала в объекты для производства товаров или услуг,

- б) вложения капитала в инновационные объекты для производства товаров или услуг,
- в) вложение капитала в наукоемкие объекты пищевой и перерабатывающей промышленности.

....

### **Пример тематики рефератов**

#### **Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом**

1. Изучение, анализ, обобщение опыта разработки и использования инструментов инновационного менеджмента зарубежными рестораторами.
2. Использование сенсорного брендинга в ресторанном деле.
3. Внедрение новых видов инновационной техники, приспособлений, инструментов на предприятиях общественного питания.
4. Внедрение технико-технологических приемов труда в разработке технологий и рецептур кулинарных изделий, блюд и напитков.

### **5 Типовые задания к интерактивным занятиям**

#### **1. Круглый стол с элементами презентации на темы:**

- Влияние окружающей среды на инновационные процессы предприятий общественного питания (к теме 1)
- **Использование знаний новейших достижений техники и технологии в научно-исследовательской деятельности (к теме 1)**
- Инновационные приемы и их значение в практической деятельности предприятий общественного питания (к теме 4)

#### **2. Дискуссия с элементами презентации на темы:**

- Классификация инноваций в ресторанном бизнесе (к теме 2)
- Тенденции развития технологий в ресторанном бизнесе (к теме 3)
- Организация мероприятий по созданию и поддержке имиджа предприятия (к теме 4)
- Инновационная активность, инновационный климат и инновационный потенциал в сфере ресторанного бизнеса (к теме 5)

#### **3. Деловая игра с элементами презентации на темы:**

- Изучение методики проведения инновационной деятельности в предприятии питания (к теме 3)
- Инновационные технологии, используемые на предприятиях общественного питания (к теме 5)

#### **4. Кейс-стади на темы:**

- Внедрение инновационных подходов к организации ресторанного дела (к теме 2)
- Сенсорный брендинг как инструмент инновационного менеджмента в ресторанном бизнесе (к теме 3)
- Мероприятия по повышению имиджа предприятий общественного питания (к теме 4)
- Инновационное оборудование, используемое на предприятиях общественного питания (к теме 5)

### **Примеры кейс-ситуаций (к теме 2)**

**Кейс-ситуация** - каждому студенту необходимо разработать инновационно-технологический фрагмент концепции внедрения на конкретном предприятии разработанных ими новых продуктов питания.

В основу разработки новых пищевых продуктов положен ряд принципов:

- В качестве сырья предпочтение отдавать натуральному, менее предпочтительно сырье, идентичное натуральному и тем более синтетическое.
- Необходимо выбрать сегмент населения, для которого создается данный продукт, изучить и проанализировать его потребности.

- Позиционируя физиологическую ценность полученного продукта, необходимо подтвердить ее профилактическую эффективность установленными методами (медико-биологические и клинические испытания).
- Необходимо наладить функционирование системы «идея-разработка-рынок», в которой стадия инновационной деятельности разработки нового продукта включает в себя фундаментальные и прикладные исследования
- Определить наиболее значимые потребительские свойства разработанных продуктов питания функционального назначения. Знания рынка позволят сформировать технико-технологический образ кулинарной продукции.
- Сформулировать рекомендации по использованию новинки в продуктах питания функционального назначения.

## **6 Примеры тестов для контроля знаний**

### **Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций**

**1. ИО, разрабатывающие (внедряющие) радикальные новшества (инновации) и ИО, разрабатывающие ординарные новшества (инновации) классифицируются по признаку:**

- а. Уровень специализации
- б. Стадия ЖЦТ (новшества), на которой работает ИО
- в. Уровень новизны новшества

**2. Стратегия конкурентной борьбы, состоящая в ставке на снижение издержек производства за счет организации массового выпуска недорогих, но доброкачественных товаров, характерная в основном для крупных фирм называется:**

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

**3. Конкурентная стратегия, ориентированная на радикальные новшества, имеющая кратковременную природу, связанная с созданием новых или радикальным преобразованием старых сегментов рынка называется:**

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

**4. Стратегия конкурентной борьбы, заключающаяся в выпуске ограниченного количества узкоспециализированной продукции высокого качества для определенного круга потребителей называется**

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

**5. Стратегия конкурентной борьбы, предполагающая максимально гибкое удовлетворение небольших по объему (локальных) потребностей рынка, характерная для малых фирм называется**

- а. пациентная
- б. коммутантная
- в. виолентная
- г. эксплерентная

**6. Организация, занимающаяся освоением выпуска новой продукции, серийным производством, тактическим маркетингом и сбытом – это**

- а. Предприятие
- б. Сервисная организация (СО) изготовленной продукции



в. Маркетинговая организация

**7. Организация, занимающаяся управлением качеством сервиса продукции от изготовителя до ее потребителя - это**

а. Предприятие

б. Сервисная организация (СО) изготовленной продукции

в. Маркетинговая организация

**8. Инновационные организации, формирующиеся вокруг университета или института – это**

а. Научные парки

б. Корпорация

в. Технопарк

**9. Компактно расположенный комплекс, функционирование которого основано на коммерциализации научно-технической деятельности и ускорении продвижения новшеств в сферу материального производства - это**

а. Научные парки

б. Технопарк

в. Технополис

**10. Организационная структура, объединяющая промышленные предприятия, банки, торговые организации, связанные между собой единым технологическим циклом для повышения конкурентоспособности товаров и услуг – это**

а. Холдинг

б. Финансово-промышленная группа

в. Консорциум

г. Транснациональная корпорация

...

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» представлена в таблице 6:

Таблица 6

Вид учебных занятий 1	Организация деятельности студента 2
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Интерактивная лекция	Обучающимся предлагается, а иногда даже требуется разговаривать друг с другом и с лектором. Предполагает презентацию. Лекция-игра предполагает частую обратную связь как от лектора, так и от аудитории. Преподаватель полностью контролирует уровень взаимодействия между обучающимися. Применяются следующие активные формы обучения: ведомая (управляемая) дискуссия или беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм, мотивационная речь. Правильно организованная лекция позволяет преподавателю понять, насколько хорошо и быстро студенты усваивают предлагаемый им учебный материал.
Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи
Контрольная работа (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Продолжение таблицы 5

1	2
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата
Собеседование	Ответы на устные вопросы при текущем контроле. Выступление студента при ответе на поставленный вопрос является основной формой контроля и оценки его успеваемости. Когда контроль проводится в форме устного выступления, от студента требуется умение в сжатые сроки подготовить свой ответ, убедительно выступить и правильно ответить на дополнительные вопросы.
Комплексные ситуационные задания	Условия задания, ситуационной задачи и кейса необходимо читать внимательно. Каждое предложение может иметь значение для правильного решения. От студента требуется точное исследование изложенных обстоятельств, определение проблемных моментов. Решение должно быть нацелено на тот вопрос, который поставлен в задании. Задания, задачи и кейсы необходимо решать таким образом, чтобы решение имело внутреннюю структуру и логику изложения материала. Другими словами, структура например, решения кейса должна быть адаптирована к условиям конкретной ситуации. Любое задание завершается общим выводом. Личное мнение и отношение студента к условиям задания могут являться только дополнительным отступлением в общем решении, но не его основой
Метод кейс-стадии	Обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его
Дискуссия	Форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение о проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе, тезисов или реферата по предложенной тематике
Круглый стол	Один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения через диалог
Тестовое задание	Минимальная составляющая единица теста, которая состоит из условия (вопроса) и, в зависимости от типа задания, может содержать или не содержать набор ответов для выбора (может использоваться как промежуточный контроль по любой теме).

## VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 7.

Таблица 7

Для студентов очной и очно-заочной форм обучения

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
<b>Итого</b>	<b>100</b>

### Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля по очной и очно-заочной форм обучения в семестре представлен в таблице 8:

Таблица 8

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	собеседование	0,4
		тестирование	0,5
		реферат	0,5
		круглый стол	1,0
		комплексные ситуационные задания	0,5
		<b>итого</b>	<b>2,9</b>
	Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	собеседование	0,4
		дискуссия	1,0
		комплексные ситуационные задания	0,5
		тестирование	0,5
		реферат	0,5
		<b>итого</b>	<b>2,9</b>
	Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе	собеседование	0,4
		дискуссия	1,0
		кейс-стади	1,0
реферат		0,5	
деловая игра		1,0	

		комплексные ситуационные задания	0,5
		<b>итого</b>	<b>4,4</b>
	Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	собеседование	0,4
		тестирование	0,5
		круглый стол	1,0
		дискуссия	1,0
		реферат	0,5
		комплексные ситуационные задания	0,5
		<b>итого</b>	<b>3,9</b>
	Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом	собеседование	0,4
		деловая игра	1,0
		дискуссия	1,0
		реферат	0,5
		кейс-стади	1,0
		комплексные ситуационные задания	0,5
		тестирование	0,5
		контрольная работа	1
		<b>итого</b>	<b>5,9</b>
<b>Всего</b>			<b>20</b>

## 2) Критерии оценки курсовой работы

Согласно учебному плану, по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» курсовая работа не предусмотрена.

## 3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

### Результатов собеседования:

**0,4 балл** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

**0,3 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

**0,2 балла** - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

### Выполнения рефератов:

**0,5 балл** – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

**0,3 балла** – выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**0,1 балла** – выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены

фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

#### **Решение комплексных ситуационных заданий:**

**0,5 баллов** – выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);

**0,4 баллов** – выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;

**0,3 баллов** – выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

#### **Результатов тестирования:**

**0,5 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

**0,4 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

**0,2 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

#### **Выполнения контрольной работы:**

**1 балл** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**0,7 балла** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**0,4 балла** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**0,1 балла** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

#### **4) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям**

##### **Деловая игра**

**1 балл** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с соблюдением всех требований

**0,7 балла** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с незначительными отклонениями от требований

**0,4 балла** выставляется студенту, если работа выполнялась с помощью преподавателя, материал подобран в достаточном количестве, работа оформлена с отклонением от требований

**0,2 балла** выставляется студенту, если работа выполнена со значительными

ошибками, материал подобран в недостаточном количестве, работа оформлена с существенными отклонениями от требований

#### **Решение кейс-стади:**

**1,0 баллов** – выставляется студенту за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение кейса, которое свидетельствует о высоком уровне его подготовки, верно выполнены нужные вычисления, и преобразования, получен правильный ответ, последовательно записано решение

**0,7 баллов** - выставляется студенту, который правильно выбрал способ решения, само решение сопровождается необходимыми разъяснениями, но в вычислениях имеются не существенные арифметические и логические ошибки

**0,4 баллов** выставляется студенту, который правильно выбрал правильный способ решения кейса (проблемной ситуации), однако в самом решении отсутствуют разъяснения, а в вычислениях имеются существенные арифметические и логические ошибки

**0,2 баллов** выставляется студенту, который допустил при решении кейса грубейшие ошибки, предложил нелогичное решение, не раскрывающее сути проблемной ситуации

#### **Дискуссия (круглый стол)**

**1 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**0,7 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,2 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

#### **Критерии оценки творческого рейтинга**

Распределение баллов по очной и очно-заочной форм обучения осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 9.

Таблица 9

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Подготовка реферата с элементами презентации по инновационным предприятиям общественного питания Краснодарского края (Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания)	4,0
Разработка инновационно-технологического фрагмента концепции внедрения на конкретном предприятии разработанных новых продуктов питания (Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения)	4,0
Разработка концепции внедрения на конкретном предприятии методики сенсорного брендинга (Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе)	4,0
Разработка мероприятий по созданию и поддержке имиджа	4,0

предприятия общественного питания (Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций)	
Подготовка реферата с элементами презентации по инновационным технологиям, используемым на предприятиях общественного питания, в том числе подборка интересного материала, в том числе и рецептов блюд молекулярной гастрономии (Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом)	4,0
<b>Итого</b>	<b>20</b>

### Критерии оценки промежуточной аттестации

**Зачет** по результатам изучения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» в 8 семестре (для очной формы обучения) и в 9 семестре (для очно-заочной формы обучения) проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- правильный ответ на первый теоретический вопрос – 13 баллов;
- правильный ответ на второй теоретический вопрос – 13 баллов;
- решение ситуации с обоснованием предложенного решения – 14 балла.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Таблица 10

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ПК-15	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска. <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции. <b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания
70 – 84	«хорошо»	ПК-15	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b>



баллов	«зачтено»		<p>специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ПК-15	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ПК-15	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе</p>

			скорректировать стратегию предприятия общественного питания
--	--	--	---

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель



А.В. Петровская

**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**  
**Карта обеспеченности дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами**

Кафедра торговли и общественного питания

ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт.)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт.)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/ столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Барышева А.В. Инновации: Учебное пособие / А.В. Барышева, К.В. Балдин, И.И. Передряев и др.; под общ. ред. д.э.н., проф. А.В. Барышева. – 3-е изд.	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 384 с. ISBN 978-5-394-01453-6; Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=324469">http://znanium.com/bookread2.php?book=324469</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Горфинкель В.Я. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / В.Я. Горфинкель, А.И. Базилевич, Л.В. Бобков. Под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. – 3-е изд., перераб. и доп.	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2011. – 461 с. – ISBN 978-5-9558-0190-2; Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=305807">http://znanium.com/bookread2.php?book=305807</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Секерин В.Д. Инновационный маркетинг. Учебник.	М.;ИНФРА-М, 2016 г. - 237 с. (Высшее образование: Бакалавриат); ISBN 978-5-16-011323-4; Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=519568">http://znanium.com/bookread2.php?book=519568</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				3			1,0

1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров/ А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая	Москва: Дашков и К, 2017. – 416 с. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/93452/#1</a>	x	да, ЭБС «Лань»	x	x	1
2	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г.С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп.	М: Издательство Юрайт, 2019. – 332 с. (Серия: Бакалавр. Академический курс); ISBN 978-5-534-09303-2; Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/organizaciya-proizvodstva-i-obslužhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592#page/2">https://biblio-online.ru/viewer/organizaciya-proizvodstva-i-obslužhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592#page/2</a>	x	да, ЭБС «ЮРАЙТ»	x	x	1
3	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум	М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0060-6 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=389895">http://znanium.com/bookread2.php?book=389895</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Главчева С.И., Коваленко Е.И. -2-е изд.	Новосиб.: НГТУ, 2011. - 404 с.: ISBN 978-5-7782-1766-9 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=546647">http://znanium.com/bookread2.php?book=546647</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко	М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0369-0 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=504888">http://znanium.com/bookread2.php?book=504888</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров	М.: ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-012812-2; - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=999911">http://znanium.com/bookread2.php?book=999911</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1

1	2	3	4	5	6	7	8
7	Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358434">https://znanium.com/read?id=358434</a>	х	да, ЭБС «Znanium»	х	х	1
<b>Всего</b>				7			1,0

Преподаватель  Т.А. Джум  
(подпись)

И.о. зав. кафедрой  Е.Н. Губа  
(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь  Н.И. Криво  
(подпись)