

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ
_____ Т.В. Поштарева
«23» мая 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии и организация услуг питания

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана
Кандидат философских наук, Доц,
Доцент кафедры ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание и структура дисциплины	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	9
6. Образовательные технологии	9
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	11
8.5. Информационные справочные системы	11
8.6. Интернет-ресурсы	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение к рабочей программе дисциплины	18
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Технологии и организация услуг питания» являются:

- изучение сервисных технологий в сфере общественного питания
- овладение основами концепции клиентоориентированного сервиса в сфере общественного питания
- освоение процессов и технологий общественного питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.5 Технология и организация услуг питания относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Изучение дисциплины Технология и организация услуг питания базируется на знании основ сервисной деятельности, управления и инновационной деятельности в сфере сервиса.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Экспертиза и диагностика предприятий туризма	
Техника предприятий туризма	
Инновации в туризме	
Компьютерные технологии в туризме	
Корпоративная культура и имидж организации	
Организация сервисного обслуживания	
Организация контактной зоны туристского предприятия	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций Знает инструменты эффективного осуществления продаж Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса	Знает стандарты, нормы, правила оказания услуг на предприятиях социокультурного сервиса Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса Знает основы управления проектами, тайм-менеджмент Умеет формировать детальный план

		<p>организации сервисной деятельности на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия</p> <p>Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p> <p>Владеет навыками организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в соответствие со стандартами, нормами, правилами</p> <p>Владеет навыками обеспечения работы контактной зоны предприятия социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия</p>
<p>ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p> <p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия</p> <p>Владеет стратегическими и тактическим методами анализа</p>

		потребности сервисного предприятия в ресурсах Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия социокультурного сервиса	Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия
		Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
		Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		Б
Контактная работа (всего)	42,5	42,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)	137,5	137,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	10	10
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	101	101
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	180	180

Форма промежуточной аттестации		экзамен
--------------------------------	--	---------

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		В
Контактная работа (всего)	16,5	16,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)	163,5	163,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	135	135
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	180	180
Форма промежуточной аттестации		экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Питание как часть общечеловеческой материальной культуры	Основные компоненты материальной культуры: питание, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемония. Методологические подходы к изучению мировых традиций и культур питания народов мира. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Современные взгляды на потребление пищи и питания человека, взаимосвязь старинной и современной кухни. Функции общественного питания.
2	Типы и классы предприятий питания	Виды нормативной документации, регламентирующей деятельность предприятий питания, их характеристика. Классификация предприятий питания; типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов; типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3	Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания	Зал-экспресс, стол-экспресс, шведский стол, фуршетные столы, клубное обслуживание, кейтеринг, воскресный бранч, презентация, бизнес-ланч, счастливый час и др.
4	Организация	Классификация форм и методов обслуживания.

	обслуживания на предприятиях питания	Прогрессивные методы обслуживания. Концепция клиентоориентированного сервиса в сфере общественного питания Требования к помещениям контактной зоны. Последовательность, правила подачи блюд и напитков. Порядок и виды расчетов с клиентами; виды сервиса. Характеристика и виды меню, оформление меню. Организация работы банкетной службы. Виды, назначение, подготовка и организация обслуживания банкетов, приемов. Использование кейтеринговых технологий в организации банкетов, приемов, свадеб.
5	Особенности ресторанного обслуживания туристов	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях. Особенности организации обслуживания туристов с учетом возраста, пола, целей поездок и пр. Правила приема и обслуживания иностранных туристов, индивидуальных и туристических групп. Организация питания на транспорте.
6	Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации	Анализ сервисных процессов на предприятиях общественного питания. Управленческие решения по процессам сервиса на предприятиях общественного питания.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Питание как часть общечеловеческой материальной культуры	25	2		2		21
2	Типы и классы предприятий питания	25	2		2		21
3	Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания	25	2		2		21
4	Организация обслуживания на предприятиях питания	26	6		6		14
5	Особенности ресторанного обслуживания туристов	25	4		4		17
6	Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации	25	4		4		17
	Консультации	2					
	Промежуточная аттестация	27					
	Общий объем	180	20		20		111

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Питание как часть общечеловеческой материальной культуры	30			2		28
2	Типы и классы предприятий питания	30	2		2		26

3	Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания	30	2		2			26
4	Организация обслуживания на предприятиях питания	30			2			28
5	Особенности ресторанного обслуживания туристов	30			2			28
6	Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации	21	2					19
	Промежуточная аттестация	9						
	Общий объем	180	6		10			155

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Питание как часть общечеловеческой материальной культуры	2
2	2	ПР	Типы и классы предприятий питания	2
3	3	ПР	Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания	2
4	4	ПР	Организация обслуживания на предприятиях питания	6
5	5	ПР	Особенности ресторанного обслуживания туристов	4
6	6	ПР	Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации	4

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Питание как часть общечеловеческой материальной культуры	2
2	2	ПР	Типы и классы предприятий питания	2
3	3	ПР	Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания	2
4	4	ПР	Организация обслуживания на предприятиях питания	2
5	5	ПР	Особенности ресторанного обслуживания туристов	2
6	6	ПР	Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации	

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Типовые темы рефератов:

1. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.

8. Банкетные услуги и особенности их организации.
9. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
12. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
18. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
19. Организация услуг питания туристов на транспорте.
20. Концепция клиентоориентированного сервиса в сфере общественного питания.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	21	28
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	21	26
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	21	26
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	14	28
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	17	28
6	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	17	19

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
2	ПР	Решение практических задач	2	2

3	ПР	Учебная дискуссия	2	2
---	----	-------------------	---	---

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
2	ПР	Провести маркетинговое исследование предприятий общественного питания, находящихся в центральной части города Ставрополя	2	2
4	ПР	Разработайте стандарт обслуживания в ресторане	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СОМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технологии и организация услуг питания» приводится в Приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского госагроуниверситета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445849>
2. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисович Ю.Ю., Осипенко Е.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 211 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Романова Н.К. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Романова Н.К., Селю Е.С., Решетник О.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62516.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.2. Дополнительная литература

1. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Главчева С.И., Коваленко Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 404 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47706.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Терминологический словарь для студентов направления подготовки 260800 «Технология продукции и организация общественного питания» [Электронный ресурс]/ Б.В. Щербина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2016.— 260 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51872.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)



8.4. Профессиональные базы данных

База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления» – www.cfin.ru
База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>
База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>
Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Административно-управленческий портал – www.aup.ru/management

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке реферата

Реферат это одна из форм устной аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер. Реферат стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц. Объем реферата – 15-20 страниц.

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт Times New Roman, 14 пт.

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. Выравнивание текста по ширине. Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

Оформление литературы:

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия и инициалы автора;
- наименование;
- издательство;
- место издания;
- год издания.

Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно слушать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.
5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата формирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия — стадия оценки — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.

5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.

6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия — стадия консолидации — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.

2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.

3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.

4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.

5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

– *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».

– *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

– заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;

– не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;

- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

Методические указания по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

- При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Технологии и организация услуг питания»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций Знает инструменты эффективного осуществления продаж	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен
		Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен
		Владеет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с	Знает стандарты, нормы, правила оказания услуг на	Устный опрос Тесты Учебная	Экзамен

	<p>потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса</p>	<p>предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса</p> <p>Знает основы управления проектами, тайм-менеджмент</p>	<p>дискуссия</p> <p>Практические задания</p>	
		<p>Умеет формировать детальный план организации сервисной деятельности на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса</p> <p>Умеет определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия</p> <p>Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Тесты</p> <p>Учебная дискуссия</p> <p>Практические задания</p>	<p>Экзамен</p>
		<p>Владеет навыками организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Тесты</p> <p>Учебная дискуссия</p> <p>Практические задания</p>	<p>Экзамен</p>

		<p>соответствие со стандартами, нормами, правилами</p> <p>Владеет навыками обеспечения работы контактной зоны предприятия социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса</p> <p>Владеет навыками контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия</p>		
<p>ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса</p>	<p>Знает основы организации деятельности сервисного предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности</p> <p>Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса</p>	<p>Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания</p>	<p>Экзамен</p>
		<p>Умеет координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности сервисного предприятия</p> <p>Умеет</p>		

		использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия		
		Владеет стратегическими и тактическим методами анализа потребности сервисного предприятия в ресурсах Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен
	ПК-2.2. Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия предприятия социокультурного сервиса	Знает принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия Знает способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам Знает методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен
		Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен

		недопущению подобных ситуаций в будущем		
		Владеет методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса	Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания	Экзамен

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием тестирования, устного опроса, оценки практических заданий, учебной дискуссии.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора

вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

- Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
- Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
- Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
- Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.
- Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия — стадия оценки — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.

2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия — стадия консолидации — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

6. Уточняющие (закрытые) вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
7. Восполняющие (открытые) вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: что, где, когда, как, почему и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими*, *активизирующими внимание*, *активизирующими память*, *развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка

ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

8. заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
9. не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
10. не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
11. обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
12. не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
13. не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
14. следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.6.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

- 1. Правильная последовательность функций, осуществляемых предприятиями общественного питания в процессе деятельности:**
 - 1) производство продукции
 - 2) реализация продуктов питания
 - 3) снабжение предприятия
 - 4) организация потребления
- 2. Выполнение общественным питанием социальной задачи - предоставление питания населению во время работы – способствует:**
 - 1) увеличению свободного времени
 - 2) повышению работоспособности
 - 3) улучшению профессиональных отношений
 - 4) сохранению настроения

3. **Выполнение общественным питанием социальной задачи - предоставление питания населению во время учебы – способствует:**
 - 1) увеличению свободного времени
 - 2) повышению работоспособности
 - 3) улучшению отношений в учебном коллективе
 - 4) рационализации питания
4. **Одна из особенностей деятельности общественного питания (ОП) заключается в:**
 - 1) длительных сроках хранения собственной кулинарной продукции
 - 2) приготовлении кулинарной продукции вне зависимости от спроса
 - 3) зависимости ассортимента от покупательной способности населения
 - 4) большом объеме дополнительных услуг в любом предприятии питания
5. **Услуги ОП по реализации кулинарной продукции – это:**
 - 1) услуги бармена по обслуживанию на дому
 - 2) услуги повара по изготовлению блюд на дому
 - 3) отпуск обедов на дом
 - 4) проведение шоу-программ
6. **Услуги бармена по обслуживанию на дому относят к следующей группе услуг ОП:**
 - 1) услуги по организации досуга
 - 2) услуги по организации потребления и обслуживания
 - 3) услуги питания
 - 4) услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий
 - 5) услуги по реализации кулинарной продукции
7. **Основные услуги, которые должна предоставлять потребителям общедоступная столовая:**
 - 1) услуги питания
 - 2) информационно-консультативные
 - 3) организация досуга
 - 4) прочие услуги (вызов такси ...)
8. **Надежность услуги ОП означает:**
 - 1) соответствие типу и классу предприятия
 - 2) услуга не вредит окружающей среде
 - 3) качество услуги в течение длительного времени
 - 4) стилевое единство и художественная выразительность
 - 5) способность создавать комфортные условия потребления
9. **Эргономичность услуги ОП означает:**
 - 1) соответствие типу и классу предприятия
 - 2) услуга не вредит окружающей среде
 - 3) качество услуги в течение длительного времени
 - 4) стилевое единство и художественная выразительность
 - 5) способность создавать комфортные условия потребления
10. **Социальная адресность услуги ОП означает:**
 - 1) сохранение окружающей среды
 - 2) полная и достоверная информация об услуге
 - 3) безопасность для жизни, здоровья и имущества
 - 4) способность создавать комфортные условия потребления
 - 5) соответствие запросам потенциальных потребителей
11. **Предприятие ОП, которое в соответствии с «Правилами оказания услуг ОП», должно обязательно предлагать фирменные блюда посетителям:**
 - 1) столовая
 - 2) ресторан
 - 3) закусочная
12. **Предприятие, организующее производство, реализацию продукции и обслуживание потребителей на месте, - это:**
 - 1) фабрика заготовочная
 - 2) ресторан
 - 3) кейтеринговое предприятие
 - 4) магазин кулинарии

- 13. Предприятие, организующее реализацию продукции ОП, - это:**
- 1) фабрика заготовочная
 - 2) ресторан
 - 3) кейтеринговое предприятие
 - 4) магазин кулинарии
- 14. Классификация предприятий ОП в зависимости от обслуживаемого контингента – коммерческие и:**
- 1) универсальные
 - 2) специальные
 - 3) элитные
 - 4) социальные
- 15. Доготовочные предприятия ОП изготавливают кулинарную продукцию:**
- 1) из сырья для реализации по договорам
 - 2) из сырья для реализации в своих залах
 - 3) из полуфабрикатов для реализации в своих залах
 - 4) получают готовую продукцию
- 16. По ассортименту, уровню комфорта и количеству предоставляемых услуг предприятия ОП делят на:**
- 1) типы
 - 2) категории
 - 3) форматы
 - 4) группы
- 17. Основная производственно-торговая функция, свойственная заготовочным предприятиям ОП:**
- 1) производство кулинарной продукции
 - 2) реализация продукции по договорам
 - 3) организация потребления продукции
 - 4) организация досуга потребителей
- 18. Рестораны в зависимости от местонахождения классифицируют на:**
- 1) ландшафтный
 - 2) выездного обслуживания
 - 3) специализированный
 - 4) с системой «шведский стол»
 - 5) ресторан-салон
- 19. Вид ресторана в зависимости от интересов потребителей:**
- 1) ландшафтный
 - 2) выездного обслуживания
 - 3) специализированный
 - 4) с системой «шведский стол»
 - 5) ресторан-салон
- 20. Удобное размещение социального предприятия питания означает:**
- 1) наличие хороших транспортных коммуникаций
 - 2) увязка с сетью городских транспортных маршрутов
 - 3) наличие охраняемой автостоянки
 - 4) расположение вблизи обслуживаемых контингентов
- 21. Рациональная форма, обеспечивающая быстроту обслуживания потребителей в социальных предприятиях ОП, - это отпуск:**
- 1) комплексов
 - 2) бизнес-ланчей
 - 3) банкетов
 - 4) линер
- 22. Система обслуживания питанием в пансионате, известная с дореволюционных времен в России:**
- 1) «экспресс-стол»
 - 2) «шведский стол»
 - 3) «репинский стол»
 - 4) обслуживание хостесс

23. Самая распространенная система обслуживания питанием в туристской гостинице:

- 1) «экспресс-стол»
- 2) «шведский стол»
- 3) «репинский стол»
- 4) обслуживание хостесс

24. Соответствие между типом предприятия общественного питания – ОБЩЕДОСТУПНОЕ КАФЕ - и помещением для посетителей в нем:

- 1) аванзал
- 2) зал с раздачей
- 3) чайная комната
- 4) сервис-бар
- 5) игровая комната

25. Соответствие между типом предприятия общественного питания - СТОЛОВАЯ - и помещением для посетителей в нем:

- 1) аванзал
- 2) зал с раздачей
- 3) чайная комната
- 4) сервис-бар
- 5) игровая комната

Критерии и шкала оценки тестов:

Количество правильных ответов:

- Менее 52% - «неудовлетворительно»
53-70% – «удовлетворительно»
71-85% – «хорошо»
86-100% – «отлично»

Типовые задания для устного опроса.

1. Понятие и сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Социальные и экономические задачи и функции общественного питания
3. основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ
4. Классификация услуг предприятия общественного питания
5. Инновации в ресторанном сервисе
6. Технологический процесс товародвижения в предприятии питания
7. Документальное оформление отношений между поставщиком и предприятием общественного питания
8. Организация питания туристических групп

Критерии и шкала оценивания устных ответов

Специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Типовые практические задания

Задание 1. Соотнесите термины и их определения:

1 официант	1. Нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, соблюдение режима работы предприятия, за поддержание в зале надлежащего порядка. Знать и соблюдать правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета и сервировки столов. Знать основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, кулинарной продукции. Знать традиционные методы приготовления кулинарной продукции, напитков и правила их подачи.
2 бармен	2. Уметь составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов. Знать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший). Знать особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший).
3 метрдотель	3. Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг. Знать устройство и правила эксплуатации контрольно - кассовых аппаратов различных систем.
4 буфетчик	4. Знать правила приема и хранения личных вещей потребителей. Принимать от потребителей на хранение верхнюю одежду, головные уборы, обувь и др. личные вещи (зонты, сумки, портфели) и нести ответственность за их сохранность в установленном порядке
5 кассир	5. Информировать потребителей о размещении залов и наличии свободных мест в них, местонахождении ближайших предприятий общественного питания. Следить за исправностью входных и внутренних дверей на предприятии,

	световой рекламой, а также за санитарным состоянием вестибюля и территории около входных дверей.
6 гардеробщик	6. Производить реализацию кулинарной продукции, покупных весовых товаров потребителю в строгом соответствии с нормами их выхода отпуска. Знать и выполнять правила эксплуатации торгово - холодильного оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания.
7 швейцар	7. Знать виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске напитков и закусок. Знать и соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок. Знать правила эксплуатации видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры.

Задание 2. Что такое молекулярная гастрономия.

Проанализируйте экспериментальные подходы к кулинарии (молекулярная гастрономия).

Задание 3. Что такое инновации в ресторанном сервисе.

Охарактеризуйте современные инновационные технологии ресторанного сервиса

Задание 4. Особенности питания туристов из различных стран: Болгария, Венгрия, Германия, США, Израиль, Япония, Китай, Франция, Италия, Англия, Скандинавские страны, Страны Латинской Америки и т.д.

Задание 5. Составить карту технологических процессов на предприятии питания.

Задание 6. Провести анализ стандарта обслуживания в ресторане

Критерии и шкала оценки выполнения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	Практическое задание выполнено полностью. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных моментов. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в дискуссию.
Хорошо	Практическое задание выполнено. Однако обучающийся не продемонстрировал глубокое и полное раскрытие основных моментов в решении задания. Студент прогнозировал возможные проблемы, но не предложил альтернативные варианты их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	Практическое задание выполнено частично. Продемонстрировано недостаточно полное раскрытие основных моментов решения задания. Студент не предложил возможные альтернативные варианты решения проблем. Недостаточно делаются выводы. Студент не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	Практическое задание не выполнено или выполнено неверно. Студент не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Студент не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

Перечень типовых вопросов для проведения учебной дискуссии

1. Инновационные технологии обслуживания на предприятиях питания
2. Организация обслуживания на предприятиях питания
3. Особенности ресторанного обслуживания туристов
4. Сервисные процессы и анализ принятия решения по их реализации

Критерии и шкала оценки участия в учебной дискуссии

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, достаточно обосновывается своя точка зрения; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории, выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития педагогической психологии; в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях
2. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика
3. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов
4. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары

5. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий
6. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы
7. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
8. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров.
9. Организация самообслуживания на предприятиях питания
10. Классификация услуг предприятий питания
11. Организация питания для индивидуальных туристов и организованных контингентов питающихся
12. Типы предприятий питания, их характеристика
13. Характеристика специализированных цехов предприятий питания на транспорте
14. Карта вин, алкогольных и безалкогольных напитков. Требования к оформлению
15. Организация питания групп туристов
16. Правила приема и обслуживания иностранных туристов
17. Поэтажные буфеты. Принципы организации
18. Виды сервиса в предприятиях питания, их характеристика
19. Специальные формы организации питания: «шведский стол», «кофе-брейк», ланчи, бранчи, их назначение и характеристика
20. Обслуживание питанием на транспорте
21. Особенности организации питания иностранных туристов. Составление меню для иностранных туристов
22. Инновационные технологии на предприятиях питания

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью экономиста; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой экономических понятий.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью экономиста; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой экономических понятий.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении финансовых знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой экономических понятий.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении финансовых проблем; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений;