

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИС В  
ИНДУСТРИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Направление подготовки  
43.03.01 - Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения заочная

Гатчина  
2019

Рабочая программа по дисциплине «Сервис в индустрии общественного питания» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., профессор  /Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 27.08.2019 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / О.В. Заборовская

Руководитель ОП  / О.В. Заборовская

## Содержание

	с.
1.Пояснительная записка .....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	8
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	10
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	14
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	16
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	19
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	20
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	21

## 1. Пояснительная записка

Курс «Сервис в индустрии общественного питания» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 – Сервис, формируя профессиональные компетенции.

Целью освоения дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» является формирование знаний, умений и навыков в области организации и развития сервисной деятельности в индустрии общественного питания.

Задачи дисциплины состоят в приобретении знаний, умений и навыков по таким темам, как:

- Современная индустрия общественного питания
- Экспертиза (диагностика) деятельности предприятий индустрии общественного питания
- Классификация предприятий общественного питания.
- Обслуживание в разных типах предприятий.
- Особые виды обслуживания в индустрии общественного питания.
- Материально-техническая основа деятельности предприятий индустрии питания.
- Организация производства в индустрии общественного питания
- Качество услуг и обслуживания в индустрии общественного питания.
- Контроль качества услуг и обслуживания в индустрии общественного питания

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

Дисциплина «Сервис в индустрии общественного питания» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-3 - Способен организовывать системный контроль бизнеспроцессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания	ПК – 3.5 – Организует контроль соблюдения необходимого уровня качества услуг и обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания;	<p><b>Знания:</b>  Современного состояния и перспектив развития индустрии общественного питания  Требований к сервисной деятельности в индустрии общественного питания с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания  Основ экспертизы и (или) диагностики технико-экономических и технологических характеристик, а также особенностей контактной зоны предприятия общественного питания с учётом его конструктивных особенностей</p> <p><b>Умения:</b>  Анализировать соответствие сервисной деятельности в индустрии общественного питания необходимым требованиям  Систематизировать информацию о технико-экономических и технологических характеристиках, а также особенностях контактной зоны предприятия общественного питания с учётом его конструктивных особенностей;  Анализировать качество услуг и обслуживания в индустрии общественного питания</p> <p><b>Навыки:</b>  Определения требований к сервисной деятельности с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания для различных видов предприятий общественного питания  Диагностики используемых в процессе оказания услуг общественного питания материальных ресурсов, технологического процесса сервиса, особенностей контактной зоны;  Интерпретации результатов анализа качества услуг и обслуживания в индустрии общественного питания для целей его контроля</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Сервис в индустрии общественного питания» является дисциплиной по выбору, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 - Сервис.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули) учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-3	<p>Технические средства и технологии в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p> <p>Правовое регулирование в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Теория организации и организационное поведение / Стратегический менеджмент</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика )</p>	<p>Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Документационное обеспечение управления</p>	Сервис в индустрии гостеприимства/Гостиничный бизнес

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов.

Курс		№ курс 4	№ курс 5	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	72/2	180/5
Контактная работа	Лекции	4	10	14
	Практические занятия	6	10	16
Самостоятельная работа		89, в т.ч. контр.раб 0,17	43	132
Вид промежуточной аттестации (конт.раб./ самост. раб.)	Зачет, экзамен	0,25/8,75	0,5/8,5	18

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	Контактная работа		самост. работа	
			лекций	практич. занятия		
4 курс						
1.	Современная индустрия общественного питания	32	1	2	29	Современное состояние и перспективы развития индустрии общественного питания. Требования к сервисной деятельности в индустрии общественного питания с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания. Франчайзинг в современной индустрии питания. Государственное регулирование сферы общественного питания.
2.	Экспертиза (диагностика) деятельности предприятий индустрии общественного питания	34	2	2	30	Основы экспертизы (диагностики) технико-экономических и технологических характеристик предприятия общественного питания с учётом его конструктивных особенностей. Контактная зона предприятия общественного питания и её анализ



3	Классификация предприятий общественного питания. Обслуживание в разных типах предприятий. Особые виды обслуживания в индустрии общественного питания.	33	1	2	30	Классификация предприятий общественного питания. Характеристика разных типов предприятий общественного питания. Обслуживание в разных типах предприятий. Помещения для потребителей. Технологический процесс обслуживания потребителей. Особые виды обслуживания в индустрии общественного питания. Кейтеринг. Обслуживание пассажиров транспорта. Обслуживание культурно-массовых
						мероприятий. Обслуживание населения в культурно-досуговых объектах. Организация и обслуживание торжеств. Дополнительные услуги. Анимационный сервис в индустрии общественного питания.
	Контрольная работа				0,17	
		99	4	6	88,8 3	
	Зачет	9		0,25	8,7 5	
	Итого за 4 курс	108	4	6,25	97, 75	
5 курс						
4	Материальнотехническая основа деятельности предприятий индустрии питания. Организация производства	31	5	5	21	Производственная структура предприятия индустрии питания. Виды цехов. Снабжение предприятий индустрии питания. Организация производства на предприятии общественного питания. Обеспечение качества кулинарной продукции.

5	Качество услуг и обслуживания в индустрии общественного питания. Контроль качества	31	5	5	22	Составляющие качества услуг и обслуживания в индустрии общественного питания. Методы контроля качества услуг и обслуживания. Принципы и методы создания системы контроля качества работы персонала предприятия индустрии общественного питания. Стандарты и регламенты в индустрии общественного питания. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Организация контроля качества услуг и обслуживания в организациях индустрии общественного питания разных видов.
Экзамен		9	0,5		8,5	
Итого за 5 курс		72	10	10,5	51,5	
Итого по курсу		180	14	16,75	149,25	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	30	опрос
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	29	Оценка доклада, презентации

3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата, написание контрольной работы)	30	Оценка реферата, контрольной работы, тестирование
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест)	17,25	Опрос, тестирование
	Итого	149,25	

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>
2. Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099231>
3. Фридман, А. М. 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. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093158>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Сервис в индустрии общественного питания»

#### 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)

1. Современное состояние и перспективы развития индустрии общественного питания.
2. Требования к сервисной деятельности в индустрии общественного питания с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания.
3. Франчайзинг в современной индустрии питания.
4. Государственное регулирование сферы общественного питания.

5. Основы экспертизы (диагностики) технико-экономических и технологических характеристик предприятия общественного питания с учётом его конструктивных особенностей.
6. Контактная зона предприятия общественного питания и её анализ.
7. Классификация предприятий общественного питания.
8. Характеристика разных типов предприятий общественного питания.
9. Особенности обслуживания в разных типах предприятий общественного питания.
10. Помещения для потребителей.
11. Эргономические требования к помещениям для потребителей.
12. Технологический процесс обслуживания потребителей.
13. Особые виды обслуживания в индустрии общественного питания.
14. Кейтеринг.
15. Обслуживание пассажиров транспорта.
16. Обслуживание культурно-массовых мероприятий.
17. Обслуживание населения в культурно-досуговых объектах.
18. Организация и обслуживание торжеств.
19. Дополнительные услуги в общественном питании.
20. Анимационный сервис в индустрии общественного питания.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Современное состояние и перспективы развития индустрии общественного питания.
2. Требования к сервисной деятельности в индустрии общественного питания с учётом развития клиентурных отношений и обеспечения качества услуг и обслуживания.
3. Франчайзинг в современной индустрии питания.
4. Государственное регулирование сферы общественного питания.

5. Основы экспертизы (диагностики) технико-экономических и технологических характеристик предприятия общественного питания с учётом его конструктивных особенностей.
6. Контактная зона предприятия общественного питания и её анализ
7. Классификация предприятий общественного питания.
8. Характеристика разных типов предприятий общественного питания. Обслуживание в разных типах предприятий.
9. Помещения для потребителей.
10. Технологический процесс обслуживания потребителей.
11. Особые виды обслуживания в индустрии общественного питания.
12. Кейтеринг.
13. Обслуживание пассажиров транспорта.
14. Обслуживание культурно-массовых мероприятий.
15. Обслуживание населения в культурно-досуговых объектах.
16. Организация и обслуживание торжеств.
17. Дополнительные услуги. Анимационный сервис в индустрии общественного питания.
18. Производственная структура предприятия индустрии питания.
19. Виды цехов.
20. Снабжение предприятий индустрии питания.
21. Организация производства на предприятии общественного питания.
22. Обеспечение качества кулинарной продукции.
23. Составляющие качества услуг и обслуживания в индустрии общественного питания.
24. Методы контроля качества услуг и обслуживания.
25. Принципы и методы создания системы контроля качества работы персонала предприятия индустрии общественного питания.
26. Стандарты и регламенты в индустрии общественного питания.
27. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.
28. Организация контроля качества услуг и обслуживания в организациях индустрии общественного питания разных видов.

#### Примерные варианты контрольной работы

На примере конкретной организации общественного питания описать:

1. Характеристика контактной зоны предприятий общественного питания.
2. Организация деятельности предприятия общественного питания определенного типа (по выбору).

3. Организация и обслуживание торжеств.
4. Анимационные программы и культурно-массовые мероприятия в ресторанном бизнесе.
5. Обслуживание туристических групп.

Информация собирается на основе открытых данных либо на основании материалов конкретного предприятия (собранных в ходе предшествующей практики)

#### Примерные практико-ориентированные задания

1. На основе предложенной информации определите требования к персоналу, участвующему в обслуживании при предоставлении услуг общественного питания.
2. На основании данных о предприятии питания дайте оценку качества обслуживания.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей". Режим доступа: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

б) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. -

ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>

2. Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1099231>

3. Фридман, А. М. 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. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093158>

в) дополнительная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597>

2. Давыдкина, И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / Давыдкина И.Б. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с. (Высшее образование) ISBN 978-5-16-105727-8

(online). - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/899751>

3. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01589-7. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1028831>

г) ресурсы сети «Интернет»:

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>
2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.
3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
6. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО)URL: <https://frio.ru/company/>
7. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ)URL: <https://ocig.ru/>
8. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>
9. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
10. Электронно-библиотечная система Znanium.com//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>
11. Общероссийская Сеть распространения правовой информации  
КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. –  
Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>



12. Университетская Информационная Система (УИС)  
РОССИЯ//

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>

13. Центр компетенции по вопросам документационного  
обеспечения управления и архивного дела// [Электронный ресурс]. –

Режим доступа:

<http://www.edou.ru/enc/primeri.php>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  
(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные

аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Ресторанный бизнес» включают в себя следующие виды занятий:

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Ресторанный бизнес» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты.

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля

знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету необходимо уделить особое внимание теоретическому материалу, постараться подобрать к каждому вопросу примеры из практики.

Зачёт может проводиться в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, тестирования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается в зависимости от шкалы оценки с учётом выполненной контрольной работы.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен может проводиться в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, тестирования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

Методические указания по выполнению контрольной работы.

Контрольная работа — форма самостоятельной работы, направленной на детальное знакомство с какой-либо темой в рамках учебной дисциплины. Основная задача выполнения контрольной работы по предмету - это углубленное изучение определенной проблемы курса, получение более полной информации по какому-либо его разделу, анализ информации.

При написании контрольной работы студент должен продемонстрировать способность: осуществлять самостоятельный поиск информации по заданной теме; анализировать и обобщать информацию; логично и последовательно представлять информацию, грамотно излагать её; правильно оформлять работу в соответствии с требованиями.

Для успешного выполнения контрольной работы необходимо ознакомиться с содержанием тем курсов, внимательно их проработать, овладеть терминологией и методами учебной дисциплины.

## 10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента,

оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

#### 11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. Проприетарная);

3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReaderGNU LesserGeneralPublicLicense); 4) Web-браузер (Mozilla Firefox GNU LesserGeneralPublicLicense);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus -<https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека-[www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- 4) База данных «Библиотека управления» -Корпоративный менеджмент -<https://www.cfir.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
-------------------------------

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11