Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет «Менеджмент спортивной и туристской индустрии»
Кафедра Менеджмент спортивной и туристской индустрии

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмент спортивной
и туристской индустрии
Протокол от «___» _____201_ г.
№_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.4.2 Ресторанное дело
(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.03.02 «Менеджмент»
(код, наименование направления подготовки (специальности)

Менеджмент объектов туристской инфраструктуры
(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии)

Бакалавр
(квалификация)

очная форма обучения
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2018

Москва, 2018 г.

Автор(ы)–составитель(и): Кириленко Марина Владимировна, ст. преподаватель
_к.э.н., доцент_____ _____
(ученое звание, ученая степень, должность) *(подпись)*
(Ф.И.О.)

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе кафедрой
_____Менеджмента в спортивной и туристкой индустрии_ __
(наименование кафры)е

Протокол от «____»_____ 201___ г. № _____

Заведующий кафедрой Менеджмента спортивной и туристкой индустрии Белякова М.Ю.
(наименование кафедры) *(подпись)*
(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6.1. Основная литература
6.2. Дополнительная литература
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
6.4. Нормативные правовые документы
6.5. Интернет-ресурсы
6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.12 «Ресторанное дело» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-7	Способность поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК ОС-7.	способность формирования умений в использовании знаний ресторанного дела для поддержания физического здоровья, для обеспечения профессиональной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<u>Профессиональный стандарт «Экскурсовод»</u> Обобщенные трудовые функции: Проведение экскурсий. Руководство экскурсионной организацией. Трудовых функций: Разработка экскурсий. Проведение экскурсий. Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации. Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг. Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации.	УК ОС-7.	на уровне знаний: определение, классификация предприятий общественного питания; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; структуру производства, требования к производственным цехам, назначение и размещение производственных цехов; виды торговых и вспомогательных помещений; ассортимент столовой посуды, приборов, белья их назначение; классификацию блюд, отличительные особенности технологии приготовления, правила отпуска, требования качества, ассортимент
		на уровне умений: идентифицировать по материально-технической базе, объёму и уровню предоставляемых услуг класс предприятия; составлять схемы организации технологических процессов в цехах; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов;

		на уровне навыков: уметь применить на практике знания в области менеджмента ресторанного сервиса, маркетинговой и имиджевой политики развития ресторанного бизнеса

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.4.2 «Ресторанное дело» осваивается в 3 семестре очной, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы.

36 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем, из них лекционных 18 часов и практических 18 часов, 36 часа на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	8	2		2		4	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 2	Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	8	2		2		4	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 3	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	8	2		2		4	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 4	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	8	2		2		4	Опрос, Доклад, Реферат

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 5	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана	8	2		2		4	Опрос, Доклад, Реферат
Тема 6	Маркетинговая политика ресторана	8	2		2			
Тема 7	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	88	2		2		4	
Тема 8	Бизнес-план открытия ресторана	8	2		2		4	
Тема 9	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	8	2		2		4	
Промежуточная аттестация								Зач.
Всего:		72	18		18		36	

Таблица 2.

Содержание дисциплины

№№ пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание
1	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана. Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

2	Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», « загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.
3	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.
4	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг
5	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана	Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
6	Маркетинговая политика ресторана	Маркетинг ресторана, его основные функции. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия.
7	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. Презентация ресторана. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. Свет и цвет в интерьере. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.

8	Бизнес-план открытия ресторана	План работ по открытию ресторана. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план
9	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Ресторанное дело» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	Опрос, Доклад, Реферат
Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	Опрос, Доклад, Реферат
Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	Опрос, Доклад, Реферат
Основные типы и формы ресторанного обслуживания	Опрос, Доклад, Реферат
Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана	Опрос, Доклад, Реферат
Маркетинговая политика ресторана	Опрос, Доклад, Реферат
Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	Опрос, Доклад, Реферат
Бизнес-план открытия ресторана	
Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	Опрос, Доклад, Реферат

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (устно) с использованием билетов.

4.2.Материалы текущего контроля успеваемости.

Вопросы к устному опросу.

1. Существует ли единая классификация предприятий общественного питания
2. Каковы особенности полносервисных ресторанов, их характеристика
3. Назовите специализированные рестораны, их виды
4. Что представляет собой концепция ресторана

5. Определите основные факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Особенности оценки и формирования спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Объясните, почему меню выступает в качестве основы, определяющей деятельность ресторана

Темы докладов, рефератов по дисциплине «Ресторанное дело»

1. Основы ресторанного бизнеса
2. Концепция ресторанного сервиса
3. Музыка в ресторане
4. Особенности питания жителей зарубежных стран
5. Особенности ресторанов с национальной кухней
6. Основные виды специального обслуживания в ресторане
7. Этическая культура ресторанного сервиса
8. Эстетика оформления интерьера ресторана
9. Управление конфликтами в ресторане
10. Организация рекламы в ресторанном сервисе
11. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
12. Организация и методы подбора персонала ресторана
13. Организация презентации ресторана
14. Основные формы продвижения ресторанных услуг
15. Менеджмент ресторанного сервиса

Примеры тестов Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
1. Да
2. Нет

2. Рестораны национальных кухонь относят к числу?
1. специализированных;
2. полносервисных;
3. ресторанам быстрого обслуживания;

3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?

4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
1. увеличение доходов;
3. улучшение имиджа ресторана;
2. удовлетворение нужд клиента (гостя);
4. совершенствование стиля и дизайна;

5. Меню «А ля карт» - это:
1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
3. меню, в котором перечислены дежурные блюда

6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?

7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это:
1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку;
2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку;
3. нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;

8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило,
1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана;
2. концепцию ресторана;
3. исторические аспекты формирования дизайна;

9. Кейтеринг -это: 1. рекламная акция ресторана; 2. форма выездного обслуживания в ресторане; 3. тематическая направленность ресторана;

10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-7.	Знает классификацию ресторанов и их характеристики. Знает факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана; особенности формирования и оформления меню ресторана.	Применил знания на практике в области менеджмента ресторанного сервиса, маркетинговой и имиджевой политики развития ресторанного бизнеса. Составил план работ, оценил финансовые вложения, определил содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине Б1.В.ДВ.4.12 «Ресторанное дело» предусмотрены в форме зачета, который проводятся в виде устного собеседования по контрольным билетам. Контрольный билет содержит один теоретический вопрос и тесты. Важнейшими критериями оценки знаний обучаемых являются:

• степень усвоения учебной программы;

• содержание ответа на контрольные вопросы: логичность и доказательность изложения;

• степень творчества и самостоятельности в раскрытии поставленных вопросов;

• умение применить теоретические знания в анализе конкретных деловых ситуаций.

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры.

Тесты к зачету по дисциплине «Ресторанное дело»

Вопросы к зачету

1. Классификация предприятий общественного питания
2. Полносервисные рестораны, их характеристика
3. Специализированные рестораны, их виды
4. Концепция и профиль ресторанного сервиса
5. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
6. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
11. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
12. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
13. Направления кадровой политики ресторана
14. Менеджмент ресторанного сервиса
15. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей к экзамену

1. Концепция ресторана и её структура
2. Основные стратегии ценообразования в ресторане
3.Организационная структура ресторана
4. Правила оформления и составления меню
5. Особенности питания жителей зарубежных стран
6. Основные типы ресторанного обслуживания
7. Современные формы ресторанного обслуживания
8. Атмосфера и дизайн ресторана
9. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
10. Кодекс профессиональной этики работника ресторана
11. Особенности профессионального поведения работника ресторана
12. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
13. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе
14. Формы продвижения ресторанных услуг
15. Особенности организации презентации ресторана.
16. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
17. Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса
18. Маркетинг ресторана, его основные функции
19. Организация рекламы в ресторанном сервисе.

20. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса

Шкала оценивания студента

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :

Шкала оценивания	Порказатели
зачтено	50% -100%
Не зачтено	менее 50%

Преподавателем могут быть учтены баллы, полученные студентом при промежуточном контроле знаний в течение, и выведена общая оценка.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают понятийный аппарат истории управленческой мысли; выполняют задания, связанные с применением полученных знаний формирования менеджмента.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы

Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

Оценивание работы студента на семинарских занятиях осуществляется по следующим критериям:

– «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

– «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

– «Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

– «Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Критерии оценивания устного ответа

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

1) полноту и правильность ответа;
2) степень осознанности, понимания изученного;
3) языковое оформление ответа

– Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

– 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, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания реферата, доклада с использованием презентации

– Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала, материал иллюстрирован в презентации в полном объеме, студент уверенно отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«хорошо»** выставляется студенту**,** если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации в полном объеме либо есть недочеты, присутствуют случаи

неуверенного ответа на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«удовлетворительно»,** – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; представлен частичный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью, студент неуверенно либо вообще не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«неудовлетворительно»,** – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; отсутствует анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью либо презентация отсутствует вовсе, студент не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

Критерии оценки участия студента в дискуссиях

Учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), а также – умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Шкала оценивания

Реферат и презентация, текст эссе, участие в кейсе и дискуссии оценивается: 0 – 5 баллов.

5 баллов – оценка «отлично»

3-4 балла – оценка «хорошо»

1-2 балла – оценка «удовлетворительно»

0 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Максимальный балл – 5.

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :

Шкала оценивания	Порказатели
5 («отлично»)	90% -100%
4 («хорошо»)	75%-89%
3 («удовлетворительно») 60%-74%	60%-74%
2 («неудовлетворительно»)	менее 59%

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

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации; во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

– знакомит с новым учебным материалом;
– разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
– систематизирует учебный материал;
– ориентирует в учебном процессе

Подготовка к лекции заключается в следующем:

– внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);

– ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;

– постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;

– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции

Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций, с проведением контрольных мероприятий.

Подготовка к практическим занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;

– выпишите основные термины;

– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Подготовка к зачету

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

–программой дисциплины;

–перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

–тематическими планами лекций, семинарских занятий;

–контрольными мероприятиями;

–учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

–перечнем вопросов к зачету

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента. Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов, ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.) заменяются на соответствующие требования,

предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6.Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

9.1.Основнаяя литература

1. Арляпова Е.В. Технология ресторанных услуг / Е.В. Арляпова.- Томск: ТПУ, 2011.- 190 с.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность / В.Г.Велединский. - М.: Инфра-М, 2010. - 174 с.
3. Сирый В.К., Бухаров И.О. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно / В.К.Сирый, И.О.Бухаров.- М.: Эксмо, 2010. - 352 с.
4. Хмырова СВ. Ресторанный маркетинг. Учебное пособие / С.В.Хмырова.- М.: Юнити-Дана, 2010. - 255 с.

9.2.Дополнительная литература

1. Затуливетров А.Б. Ресторан: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.Б.Затуливетров.-СПб.: Питер, 2009.- 224 с.
2. Крюков Р.В. Ресторанное дело: конспект лекций/ Р.В.Крюков. - М.: Кнорус, 2009. - 168 с.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность / О.Т.Лойко.- М.: Академия, 2009.- 303с.
4. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное

пособие / В.М.Пищулов.- М.: Академия, 2010. - 238 с.
5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве. Учебное пособие/ В.П. Скараманга.М.: Финансы и статистика, 2007.- 188 с.
6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса/ В.Г.Федцов. - М.: Дашков и К, 2007.- 245 с.

6.3 Нормативно-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: СПС Консультант Плюс
2. Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
3. "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.05.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
5. Постановление Правительства Москвы от 20.09.2011 N 431-ПП (ред. от 18.07.2014) "Об утверждении Государственной программы города Москвы "Культура Москвы на 2012-2018 годы" // – Режим доступа: СПС Консультант Плюс

6.4. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников:

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ

www.nat-moo.ru – Вестник национальной академии туризма, журнал. Включен в перечень ВАК

www.fegi.ru – Лаборатория компьютерных технологий ДВГИ ДВО РАН

6.5 Перечень рекомендуемых обучающих, справочно-информационных, контролирующих и прочих компьютерных программ, используемых при изучении дисциплины:

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. 1. http://Архитектура и дизайн/р 14d68th16632 2. http://www. Elective.ru/ 2010 гостиничное дело
5. http://prohotelia.com.ua
6. http://www.geldeo.ru/2010
7. http://marktrevel.info/2009/organizatsionnaya-struktura.ru.sov/2013 http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
8. http://www.garant.ru/ - Гарант

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения

занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».