

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

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет гостеприимства  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «28» июня 2019 г.  
№ 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.07 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОДУКТА И ПРОЦЕССОВ В  
РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

---

направление подготовки  
38.04.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) " Управление предпринимательской деятельностью в индустрии  
гостеприимства "

Квалификация  
Магистр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

**Авторы–составители:**

\_\_к.э.н., Ломакина О.К., к.арх.н. Насонов И.

Заведующий кафедрой

Менеджмента в индустрии гостеприимства \_\_\_\_\_И.В.Гончарова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина Б1.В.07 «Проектирование продукта и процессов в ресторанном бизнесе» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1	Способность к организации современного ресторанного и барного хозяйствования, построенного в соответствии с международными стандартами качества производства и реализации услуг гостеприимства
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность применения маркетинговых исследований в практической деятельности предприятий

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.07 «Проектирование продукта и процессов в ресторанном бизнесе» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-2.1 ПК ОС-12.1	<p><b>на уровне знаний:</b> сущность научного подхода к производственным процессам на предприятиях современного ресторанного и барного хозяйства; основы формирования имидж стиля ресторана и бара, представляющих собой наиболее сложные формы современных предприятий общественного питания; изменения ожиданий клиентурного контингента и варьирование в соответствии с ними производственных процессов на предприятиях общественного питания ресторанного и барного типов; особенности качества сервисных услуг современных конкурентоспособных баров и ресторанов при их производстве и реализации</p> <p><b>на уровне умений:</b> реорганизовывать технику и технологию производственных процессов в барах и ресторанах различных классов с учётом требований современного рынка услуг; разрабатывать различные варианты меню, барных, винных, сигарных и прочих видов карт исходя из основ составления и оформления внутренней и внешней документации для предприятий общественного питания; ориентироваться в вопросах проектирования предприятий питания ресторанного и барного типов</p> <p><b>на уровне навыков:</b> учет требований профессиональных стандартов, предъявляемых к предприятиям общественного питания ресторанного и барного типов, а также нормативные основы для решения вопросов его применения; составление программы обучения трудового коллектива с целью</p>

	максимального удовлетворения потребностей и ожиданий клиентурного контингента на базе основ мотивационного менеджмента; принимать адекватные управленческие решения по организационно-производственным вопросам на предприятиях общественного питания ресторанного и барного направления
--	--

**2. Объем дисциплины 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			2
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		28	28
лекционного типа (Л)		8	8
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		20	20
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		44	44
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен	Экзамен
	час.	36	36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.07 «Проектирование продукта и процессов в ресторанном бизнесе» изучается в 2 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Сущность и тенденции современной социокультурной среды	13	1		4		8	О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д
Тема 2	Характеристика ресторана, бара и их специализация	13	1		4		8	О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д
Тема 3	Технология формирования и основные требования к	10	2		2		6	О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д

	составлению меню						
Тема 4	Обслуживающий персонал зала ресторана	9	1		2		6 О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д
Тема 5	Обслуживание гостей в зале ресторана	13	1		4		8 О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д
Тема 6	Культура межличностного общения	14	2		4		8 О, ПЗ, ДЗ, Э, Р, Д
Промежуточная аттестация		36					36 Экзамен
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>8</b>		<b>20</b>		<b>80</b>

*Примечание:*

\* *Формы текущего контроля – О - опрос, ПЗ – практические занятия, ДЗ – домашнее задание, Э - эссе, Р - реферат, Д - доклад.*

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Сущность и тенденции современной социокультурной среды.

Методы анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, Национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии. Основные коммуникативные техники общения с потребителем и в коллективе. Применение в профессиональной деятельности базовых понятий, знания истории в профессиональной деятельности.

### Тема 2. Характеристика ресторана, бара и их специализация.

Классификационная основа предприятий общественного питания. Характеристика ресторана, бара и их специализация. Методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала предприятия. Состав помещений для организации производства и обслуживания на предприятиях питания ресторанного типа.

### Тема 3. Технология формирования и основные требования к составлению меню.

Анализ технологических процессов в ресторанах и барах.

Назначение меню, карты вин и напитков. Отличительные особенности различных видов меню. Требования к составлению меню.

Обеспечение эффективной организации функциональных процессов; Адаптация и развитие современных технологий ресторанного обслуживания. Организация, регламентация и контроль технологических процессов обслуживания;

### Тема 4. Обслуживающий персонал зала ресторана.

Виды иерархии подчинённости на предприятиях питания ресторанного типа. Должностные инструкции: назначение, правила составления, организация контроля за выполнением. Методы организации труда официантов. Техника безопасности.

### Тема 5. Обслуживание гостей в зале ресторана.

«Шаги сервиса». Основные элементы обслуживания гостей в зале ресторана и их характеристики. Способы подачи блюд и напитков. Эстетические требования к оформлению блюд и сервировке стола.

Барное искусство. Технология приготовления алкогольных напитков.

Принципы составления и формирования карты вин и напитков.

## **Тема 6. Культура межличностного общения.**

Культура межличностного общения на предприятиях питания ресторанного типа.

Отличительные особенности уровня качества потребительских ценностей в ресторане. Международная идеология приоритетности клиентурного контингента.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.07 «Проектирование продукта и процессов в ресторанном бизнесе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

#### **4.1.2. Экзамен проводится в виде устного опроса.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Примерная тематика эссе, докладов, контрольных работ, практических заданий**

1. Определите полный перечень нормативной документации регламентирующей работу предприятий питания ресторанного типа (с учётом изменений и дополнений в Постановлениях правительства и Федеральных законов).
2. Определите отличительные особенности внутри класса предприятий питания ресторанного типа (люкс, высший, первый). Составьте сравнительную таблицу планировочных решений по каждому вышеперечисленному классу.
3. Определите направления развития ресторанного бизнеса в Российской Федерации на ближайшие 5 лет исходя из анализа существующего рынка.
4. Разработайте проект предприятия питания ресторанного типа из расчёта на 100 посадочных мест.
5. Определите основные производственные потоки. При планировке предприятия питания учтите необходимость предотвращения возможности пересечения «грязного» и «чистого» потоков.
6. Разработайте несколько видов сервировок для концептуальной модели ресторана.
7. В чём отличия классической, традиционной и авангардной сервировок?

8. Определите способы усовершенствования сервировки гостевого стола с целью максимализации сокращения времени, требуемого для его пересервировки. Используйте при этом технологические принципы смены скатертей и наперонов, а также сервировки гостевого стола столовыми приборами, стеклянной и фарфоровой посудой.
9. Разработайте художественное оформление меню ресторана согласно выбранной Вами концептуальной модели.
10. Составьте прейскурант цен на кулинарную, кондитерскую продукцию, хлебобулочные изделия и блюда сложного приготовления, производимые рестораном согласно выбранной Вами концептуальной модели ресторанного предприятия. При составлении меню учитывайте правила и нормы его технологического оформления.
11. Рассчитайте численность сотрудников, необходимую для бесперебойной работы ресторана (согласно выбранной Вами заранее концептуальной модели ресторана).
12. Начертите схему структуризации Вашего предприятия (концептуальной модели).
13. Начертите схему иерархии подчинённости Вашего предприятия (концептуальной модели).
14. Составьте штатное расписание исходя из основополагающих принципов расчёта численности сотрудников на предприятии и правил составления и оформления штатных расписаний (согласно концептуальной модели).
15. Выберите наиболее интересующую Вас должность согласно штатного расписания и составьте на неё должностную инструкцию, используя методику оформления и составления должностных инструкций различных типов.
16. Учитывая специфические особенности принятой Вами концептуальной модели ресторанного предприятия, разработайте шаблон «шагов сервиса» для работы организации в вечернее время.
17. Составьте тренинговую программу, которая была бы направлена на стабилизацию производственного процесса в гостевой зоне ресторана и позволила бы более чётко выполнять заказ клиента сотрудникам первой линии взаимодействия. (Данное задание рекомендовано к исполнению студенту или группе студентов с учётом принятой концептуальной модели ресторана.)
18. Разработайте документацию для проведения «testmeal» и обучения сотрудников зала ресторана основам технологии приготовления продукции общественного питания, производимой специалистами конкретно рассматриваемого ресторана. (Данное задание рекомендовано к исполнению студенту или группе студентов с учётом принятой концептуальной модели ресторана.)
19. Составьте перечень правил поведения в гостевой зоне для сотрудников первой линии взаимодействия (согласно принятой концептуальной модели ресторана).
20. Правила профессиональной дегустации.
21. Проанализируйте историю происхождения спиртных напитков.
22. Проанализируйте следующие этапы создания крепких спиртных напитков: возникновение алкоголя, процесс брожения, дистилляция.
23. Проанализируйте историю создания вина.
24. Проанализируйте правила и особенности виноделия
25. Особенности психологии производителей потребительских ценностей на примере предприятия питания ресторанного типа, функционирующего в Российской Федерации (по выбору студента).
26. Проанализируйте существующие степени восприятия и его значимость в повышении культуры обслуживания в ресторане (по выбору студента).
27. Каким образом необходимо составлять тренинговую программу для сотрудников трудового коллектива, чтобы развивать их способности к производству высококачественной услуги? Составьте подобного вида тренинговую программу исходя из разрабатываемой Вами концептуальной модели ресторана.

28. Какую роль речевой этикет играет в установлении благоприятного внутриколлективного микроклимата? Каким образом можно избежать существующую на данный момент стилистику общения между сотрудниками трудового коллектива?

№ темы	Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами
1	Классификационная основа предприятий общественного питания ресторанного типа.
2	Характеристика ресторана, бара и их специализация. Помещения производственной зоны ресторана. Основные требования, предъявляемые к ним. Помещения гостевой зоны ресторана. Их оформление.
3	Технология формирования и основные требования к составлению меню. Отличительные особенности различных видов меню.
4	Обслуживающий персонал зала ресторана. Должностные инструкции: назначение, правила составления, организация контроля за выполнением.
5	Технология приготовления алкогольных напитков. Принципы составления и формирования карты вин и напитков
6	Отличительные особенности уровня качества потребительских ценностей в ресторане. Международная идеология приоритетности клиентурного контингента

## Вопросы для самопроверки

### Тема 1

1. Назовите основные функции предприятий общественного питания.
2. Перечислите отличительные особенности вида и класса предприятия общественного питания.
3. Назовите основные виды предприятий питания.
4. На какие классы подразделяются предприятия питания ресторанного типа?
5. Какие нормативные документы используются для определения типа и класса предприятия питания?

### Тема 2

1. Перечислите отличия баров и ресторанов. Назовите основные классификационные отличия данных типов предприятий общественного питания.
2. Дайте определение полному и неполному циклу технологического производства. Приведите примеры.
3. Перечислите помещения производственной зоны ресторана. Назовите основные требования, предъявляемые к ним.
4. Перечислите помещения гостевой зоны ресторана. Назовите основные требования, предъявляемые к ним.
5. Какова технология распределения должностных обязанностей среди сотрудников трудового коллектива для подготовки производственной и гостевой зон ресторанного предприятия.

### Тема 3

1. Назовите основные виды столовой посуды, приборов и белья, используемых в современном ресторанном хозяйстве.
2. Определите основное назначение кухонной посуды. Можно ли её использовать в определённых случаях в гостевой зоне? Ответ обоснуйте. Приведите примеры.
3. Какие способы сервировки гостевого стола существуют? В чём отличия полной и частичной сервировок? Почему полную сервировку достаточно редко используют в практике современного ресторана?
4. При каких условиях ресторанное предприятие будет работать в утренние часы? К какому классу должно относиться такое предприятие питания ресторанного типа?
5. По какому принципу составляются «sidedishes» и для чего они используются в ресторанной практике? Ответ обоснуйте.

#### **Тема 4**

1. Назовите основное функциональное назначение меню ресторанного предприятия.
2. Перечислите основные виды прейскурантов цен, используемые в работе современных объектов питания ресторанного типа.
3. В чём отличия меню ресторана и бара? Ответ обоснуйте. Приведите примеры.
4. Перечислите документы, наличие которых обязательно в соответствии с государственным стандартом.
5. Какие виды прейскурантов цен предприятия питания (на примере ресторана) можно объединять между собой? Какие виды прейскурантов цен объединению не подлежат? Ответ обоснуйте.
6. Дайте обоснование необходимости наличия технологических карт в производственных цехах. Каким образом можно наглядно отобразить правила подачи и отпуска кулинарной, кондитерской продукции и блюд сложного приготовления, выпускаемых тем или иным предприятием питания (на примере ресторана)? Ответ обоснуйте. Приведите примеры.

#### **Тема 5**

1. В чём отличия построения структуризации предприятия и её иерархической лестницы? Ответ обоснуйте.
2. В чём отличия корпоративной и индивидуалистской организационных структур? Ответ обоснуйте. Приведите примеры.
3. Перечислите основные принципы построения бизнес процессов на предприятии ресторанного типа, ориентированном на рынок конкурентоспособных организаций сферы предоставления услуг общественного питания.
4. Дайте определение индивидуальному и бригадно-звеньевому методу организации труда официантов зала ресторана? В чём преимущества и недостатки бригадно-звеньевое метода? Ответ обоснуйте.
5. Какой метод обслуживания используется на предприятиях питания класса люкс? Ответ обоснуйте.

#### **Тема 6**

1. Дайте определение понятию «шаги сервиса».
2. Охарактеризуйте основополагающую цель качественного предоставления услуги гостеприимства.
3. Перечислите основные ступени выполнения гостевого заказа на завтрак, обед и ужин.
4. Перечислите ступени принятия гостевого заказа при обслуживании по меню «a la carte».
5. Что такое «курс» и для чего его используют в практике оформления гостевых заказов?

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.1	Способность к организации современного ресторанного и барного хозяйствования, построенного в соответствии с международными стандартами качества производства и реализации услуг гостеприимства
ПК ОС-12	Способность оценивать конкурентную среду и разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия	ПК ОС-12.1	Способность применения маркетинговых исследований в практической деятельности предприятий

#### 4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК-2.1</b> <b>ПК ОС-12.1</b>	Эволюция теоретических и практических основ ведения ресторанного и барного хозяйства; ступени формирования перечня ожиданий клиентурного контингента к производимым потребительским ценностям и уровню их качества; тенденции насыщаемости и перенасыщаемости рынка мировой сферы услуг конкурентоспособными организационными единицами	Применяет теоретические знания и практические навыки при работе с потенциальным клиентурным контингентом; демонстрирует знание правил построения иерархии подчинённости, в зависимости от типа и класса предприятия общественного питания, направления его деятельности, самостоятельности и пр.; способен применять полученные знания на практике в условиях нарастающей конкуренции

#### 4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### Вопросы промежуточной аттестации

1. Чем отличается стандартизация отдельно стоящего ресторана от предприятия питания ресторанного типа, находящегося в цепи?
2. Кто такой пользователь на современном предприятии питания и чем он отличается от потенциального клиента? Ответ обоснуйте.
3. Разработайте для ранее спланированного предприятия ресторанного типа «Floorplan» с указанием мероприятий, необходимых для поддержания должного санитарно-эпидемиологического уровня производственной и гостевой зон организационной единицы.
4. Определите перечень сотрудников трудового коллектива, задействованных в ежедневных, еженедельных и ежемесячных работах, направленных на поддержание необходимого санитарно-эпидемиологического уровня ресторанного предприятия
5. Нужно ли использовать вспомогательные приборы при выполнении предварительной сервировки гостевого стола? Если да, то, в каких случаях это допустимо? Ответ обоснуйте.
6. Каким образом мотивационная программа, используемая руководителем предприятия, а также его управленческим персоналом может способствовать более качественной подготовке гостевой зоны к приёму потенциальных клиентов?
7. Назовите пять основных ошибок наиболее распространённых в процессе подготовки гостевой зоны к работе. Ответ должен быть основан на личном опыте студента.
8. Дайте определение и расшифруйте смысловое значение должностных инструкций для сотрудников современного ресторана? По какому принципу составляются должностные инструкции? Приведите примеры.
9. Перечислите правила техники безопасности, используемые в процессе работы в производственной и гостевой зонах ресторана.
10. С какой целью используется ручник в зале ресторана?
11. Назовите основные документы, которые позволят обслуживающему персоналу изучить и правильно выполнять заданные в организации стандарты обслуживания клиентурного контингента.
12. Какой способ подачи закусок и блюд является наиболее дорогостоящим и почему? Ответ обоснуйте.
13. Каким образом осуществляется «testmeal» для сотрудников ресторана первой линии взаимодействия?
14. По какому принципу составляются тренинговые программы для сотрудников, работающих в гостевой зоне ресторана?
15. Дайте определение аперитиву. Приведите пример. Какой напиток является классическим аперитивом?
16. Дайте определение диджестиву. Приведите пример. Какой напиток является классическим диджестивом?
17. Расскажите историю создания и перечислите разновидности крепких спиртных напитков, выполненных на основе зерна. Приведите примеры.
18. Расскажите историю создания и перечислите разновидности крепких спиртных напитков, выполненных на основе растений. Приведите примеры.
19. Расскажите историю создания и перечислите разновидности крепких спиртных напитков, выполненных на основе винограда. Приведите примеры.

20. Каким образом можно гарантировать безопасность клиентурного контингента в процессе потребления услуг гостеприимства (в данном случае товаров и услуг ресторана)? Что входит в данное понятие. Ответ обоснуйте. Приведите примеры.
21. Назовите основные способы избегания ценовой конкуренции.
22. Что следует понимать под определением дифференциации услуг в сфере общественного питания? Приведите примеры.
23. Назовите основные методы подбора, комплектования и удержания высококвалифицированного состава производителей потребительских ценностей.
24. Назовите основные ступени программы «Качественного обслуживания» активно применяемой западными корпоративными компаниями сферы предоставления услуг гостеприимства.

#### Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-81	5, <i>«отлично»</i>	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
80-61	4, <i>«хорошо»</i>	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>

60-41	3, «удовлетворительно»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
40-0	2, «неудовлетворительно»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.07 «Проектирование продукта и процессов в ресторанном бизнесе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку 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.

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;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену 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 формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

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

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

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 так же 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 на экзамене 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 на экзамене 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 так же 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 экзамена 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 экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432906>.

2. Графический дизайн. Современные концепции : учебное пособие для вузов / Е. Э. Павловская [и др.] ; ответственный редактор Е. Э. Павловская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 119 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11169-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444790>

#### 6.2. Дополнительная литература

1. Евсевский Ф. Библия бармена: Все спиртные напитки, вина и коктейли. Мастерство создания, искусство подачи и алхимия вкуса. /Ф. Евсевский. — 2-е изд. (доп. Тираж, исправленный). — М.: ЕВРОБУКС, 2011.
2. Антонов А.П., Фонарёва Г.С., Ахиба С.Л., Лапшина В.Г., Ефимов А.Д., Толстова Л.А. Справочник руководителя предприятия общественного питания. — М.: Изд-во «Лёгкая промышленность и бытовое обслуживание», 2010.

#### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». — Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.

#### 6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

#### 6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.ahma.com/>
2. <http://www.cityhotel.ru/>
3. <http://www.colliers.ru/>
4. <http://www.crm.ru/>
5. <http://www.crmguru.com/>

#### 6.6. Иные источники

1. [www.nlr.ru /](http://www.nlr.ru/) - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru /](http://www.rsl.ru/) - Российская государственная библиотека

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

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»