МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Смоленский казачий институт промышленных технологий и бизнеса (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор СКИПТБ (филиал) ФГБОУ ВО
«МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)
_____ Н.С. Коржикова
«21» апреля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Б1.В.01.06 МОДУЛЬ ПРОФИЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ Ресторанный сервис

Кафедра:	Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики
Направление подготовки:	19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль):	Управление ресторанным бизнесом
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год набора:	2025
Общая трудоемкость:	216 часов/6 з.е.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 00b895e5d3e87e5e81c0f723de8ac92877
Действителен: с 06.08.2024 по 30.10.2025
Владелец: **Коржикова Надежда Сергеевна**
Должность: **Директор**

Вязьма, 2025 г.

Программу составил(и):
канд.техн.наук доц Степаненкова Л.Н
профессор Шарова Т.Н

Рабочая программа дисциплины (модуля)
"Ресторанный сервис"
разработана составлена на основании учебного плана, утвержденного ученым советом 27 марта 2025 г. протокол № 9 в соответствии
с ФГОС ВО Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (приказ Минобрнауки России от 17.08.2020 г. № 1047)
33.008. Профессиональный стандарт "РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ", утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российско Федерации от 7 мая 2015 г. N 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный N 37510)

Руководитель ОПОП
канд. техн. наук, доцент Степаненкова Л.Н.

Рабочая программа обсуждена на заседании обеспечивающей кафедры
Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики
Протокол от 11 апреля 2025 г. № 9
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна_____ _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ОБЪЕМ С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Цели:

Цель дисциплины заключается в освоении студентами основных принципов и методов организации и управления рестораном и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в современных условиях.

1.2. Задачи:

- изучить основные направления менеджмента в индустрии ресторанных услуг;
- изучить содержание, виды, процессы и методы принятия управленческих решений;
- раскрыть сущность управления процессами труда и обслуживания на предприятиях питания;
- изучить пути повышения культуры и качества обслуживания в ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ОБЪЕМ С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Связь с последующими дисциплинами (модулями), практиками

№ п/п	Наименование	Семестр	Шифр компетенции
1	Преддипломная практика, в том числе научно-исследовательская работа	8	ПКС-2.1, ПКС-2.2, ПКС-2.3, ПКС-1.1, ПКС-1.2, ПКС-1.3, ПКС-3.1, ПКС-3.2, ПКС-3.3

Распределение часов дисциплины

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		7 (4.1)		Итого	
Недель	17 2/6		17 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16	32	32
Практические	32	32	32	32	64	64
Итого ауд.	48	48	48	48	96	96
Контактная работа	48	48	48	48	96	96
Сам. работа	60	60	24	24	84	84
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	108	108	216	216

Вид промежуточной аттестации:

ЗаО 6 семестр

Экзамен 7 семестр

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их

ПКС-2:Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия ресторанного бизнеса, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений

ПКС-2.1: Знает методы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий ресторанного бизнеса и оценки эффективности системы контроля; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания

ПКС-2.2: Умеет планировать, координировать и контролировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия ресторанного бизнеса

ПКС-2.3: Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях ресторанного бизнеса

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименования разделов, тем, их краткое содержание и результаты освоения /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.	Прак. подг.	Индикаторы достижения компетенции	Оценочные средства

	Раздел 1.Раздел 1: Регуляторная гильотина или правовое обеспечение деятельности индустрии питания и современные форматы предприятий индустрии питания						
1.1	**Тема 1.1. Регуляторная гильотина или правовое обеспечение деятельности индустрии питания** **1.1.1 Характеристика правовой базы обеспечения деятельности субъектов в индустрии питания.** **1.1.2. Нормативно-технические документы в индустрии питания.** **1.1.3. Реформа «Регуляторная гильотина».** **Знать:** **- структуру рынка индустрии питания;** **- современные форматы предприятий индустрии питания;** **- актуальные гастрономические тенденции, тренды и стандарты отрасли;** **- стандарты внешнего вида;** **- стандарты чистоты;** **- правила персональной гигиены;** **- актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг внутри и вне предприятия питания.** **/Лек/**	6	2	0	0	ПКС-2.1	устный опрос
1.2	**Тема 1.2. Структура рынка индустрии питания. Современные форматы предприятий индустрии питания.** **1.2.1. Анализ рынка** **1.2.2. Современные форматы предприятий индустрии питания** **Знать:** **- структуру рынка индустрии питания;** **- современные форматы предприятий индустрии питания;** **- актуальные гастрономические тенденции, тренды и стандарты отрасли;** **- стандарты внешнего вида;** **- стандарты чистоты;** **- правила персональной гигиены;** **- актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг внутри и вне предприятия питания.** **/Лек/**	6	2	0	0	ПКС-2.1	устный опрос
1.3	**Практическая работа к теме 1.1** **- «Нормативные документы (ГОСТ, СП, СанПиН, ТУ)»;** **- «Технологические документы (Сборники рецептур, ТИ, ТТК, СТО технологические карты)».**	6	2	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе

	Уметь: **- анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж;** **- формировать систему менеджмента качества на принципах ХАССП в HoReCa;** **- организовывать планирование и ведение рабочего процесса в соответствии с актуальными гастрономическими тенденциями, расстановка приоритетов и целеполагание** **Владеть:** **- навыками эффективного планирования по тайм-менеджменту;** **- навыками организации эргономичного рабочего места повара;** **- системой товародвижения и логистическими процессами на предприятиях питания исходя из их формата и концепции.** **/Пр/**						
1.4	**Самостоятельная работа к темам 1.1-1.2** **Знать:** **- структуру рынка индустрии питания;** **- современные форматы предприятий индустрии питания;** **- актуальные гастрономические тенденции, тренды и стандарты отрасли;** **- стандарты внешнего вида;** **- стандарты чистоты;** **- правила персональной гигиены;** **- актуальные тренды по формированию ассортимента продаваемой продукции производства и оказанию услуг внутри и вне предприятия питания.** **Уметь:** **- анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж;** **- формировать систему менеджмента качества на принципах ХАССП в HoReCa;** **- организовывать планирование и ведение рабочего процесса в соответствии с актуальными гастрономическими тенденциями, расстановка приоритетов и целеполагание** **Владеть:** **- навыками эффективного планирования по тайм-менеджменту;** **- навыками организации эргономичного рабочего места повара;** **- системой товародвижения и**	6	6	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы по самоподготовке

	логистическими процессами на предприятиях питания исходя из их формата и концепции. /Ср/						
1.5	**Практическая работа к теме 1.2 "Заполнение рабочей тетради по современным форматам предприятий индустрии питания" Уметь: - анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж; - формировать систему менеджмента качества на принципах ХАССП в HoReCa; - организовывать планирование и ведение рабочего процесса в соответствии с актуальными гастрономическими тенденциями, расстановка приоритетов и целеполагание Владеть: - навыками эффективного планирования по тайм-менеджменту; - навыками организации эргономичного рабочего места повара; - системой товародвижения и логистическими процессами на предприятиях питания исходя из их формата и концепции. /Пр/**	6	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
	Раздел 2.Раздел 2: Будущее уже наступило: цифровая, персонализированная или молекулярная кухня в ресторане. Future skills в зале ресторана						
2.1	**Тема 2.1. Будущее уже наступило: цифровая, персонализированная или молекулярная кухня в ресторане 2.1.1 Характеристика инновационных технологий производства кулинарной продукции. Технология «Cook&Chill» на предприятиях общественного питания. 2.1.2. Инновационные технологии приготовления кулинарных изделий Технология приготовления Sous-vide. Технология PacoJet. 2.1.3. Применение шоковой заморозки и системы Acoustic Extra Freezing для консервирования и хранения готовой кулинарной продукции. 2.1.4. Есть ли место молекулярной кухни в ресторане сегодня? 2.1.5. Разработка блюд и рационов персонализированного питания с применением Foodpairing и 3-D принтеров. Знать: - различные техники использования доступного**	6	4	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	кухонного инвентаря и оборудования; - технологические приемы, направленные на усложнение блюда; - механические способы обработка сырья; - способы обработки сырья холодом; - знать и правильно использовать все виды кухонного оборудования инвентаря с соблюдением техники безопасности; - способы тепловой обработки сырья. /Лек/						
2.2	**Тема 2.2. Реализуем Future skills в зале ресторана 2.2.1. Интерактивные обеденные столы 2.2.2. Роботизация и автоматизация процессов обслуживания потребителей 2.2.3. Раскрываем потенциал POS-терминалов 2.2.4. Аромамаркетинг в индустрии гостеприимства 2.2.5. Использование чат-ботов 2.2.6. Использование виртуальной и дополненной реальности Знать: - различные техники использования доступного кухонного инвентаря и оборудования; - технологические приемы, направленные на усложнение блюда; - механические способы обработка сырья; - способы обработки сырья холодом; - знать и правильно использовать все виды кухонного оборудования инвентаря с соблюдением техники безопасности; - способы тепловой обработки сырья. /Лек/**	6	8	0	0	ПКС-2.1	устный опрос
2.3	**Практическая работа к теме 2.1. «Анализ индустриальных технологий производства кулинарной продукции» уметь: -проводить анализ индустриальных технологий производства кулинарной продукции владеть: основными приемами технологий производства кулинарной продукции /Пр/**	6	14	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
2.4	**Практическая работа к теме 2.2. «Роботизация, информатизация и автоматизация процессов обслуживания**	6	12	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе

	потребителей» **уметь:** **применять роботизацию, информатизацию и автоматизация процессов** **обслуживания** **потребителей** **владеть основными приемами цифровизации /Пр/**						
2.5	**Самостоятельная работа к темам 2.1-2.2** **Знать:** **- различные техники использования доступного кухонного инвентаря и оборудования;** **- технологические приемы, направленные на усложнение блюда;** **- механические способы обработка сырья;** **- способы обработки сырья холодом;** **- знать и правильно использовать все виды кухонного оборудования инвентаря с соблюдением техники безопасности;** **- способы тепловой обработки сырья.** **уметь:** **-проводить анализ индустриальных технологий производства кулинарной продукции** **владеть:** **основными приемами технологий производства кулинарной продукции** **/Ср/**	6	54	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы по самоподготовке
	Раздел 3.Раздел 3: Локальный маркетинг и бренд-локомотив: привлекаем и удерживаем потребителя. Создаем продаваемое меню и эмоциональный клиентоориентированный сервис. Внешние и внутренние системы работы над качеством						
3.1	**Тема 3.1. Локальный маркетинг и бренд-локомотив: привлекаем и удерживаем потребителя.** **3.1.1. Корпоративная культура компании. ServiceDesign и ServiceManagement.** **3.1.2. Работа с продуктовыми портфелями: количество позиций и средние цены. Пересекающиеся (маркерные) позиции. Маркетинговая активность. Сочетание онлайн и оффлайн маркетинга. CRM и программы лояльности. Примеры расчетов ROI** **3.1.3. Фиксируем**	7	1	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	позиционирование и ключевые сообщения. Создаем маркетинг-микс 7P. Product/Продуктовый портфель. Price/Цена. Process/Процесс. People/Люди. Place/Место. Promotion/Продвижение. PhysicalEvidence/Материальная атрибутика **3.1.4. SMM в продвижении ресторана. Таргетинг в социальных сетях. Примеры работы с социальными сетями. Правильная работа с сайтом. Использование геотаргетинга. Правильное ведение блога. E-mail и SMS-маркетинг. Отслеживание эффективности интернет-рекламы** **3.1.5. Я – бренд и бренд-локомотив.** **Знать:** **- характеристики различных видов и стилей подачи блюд, обстоятельства их применения;** **- влияние на производство пищевых продуктов различных видов обслуживания;** **- важность меню как инструмента продаж и коммуникации;** **- законодательные ограничения в отношении рекламой продукции и презентации меню;** **- важность внешнего вида при появлении на публике и общении с клиентами;** **- важность эффективного обмена информацией в коллективе, с заказчиками и подрядчиками.** **/Лек/**						
3.2	**Тема 3.2. Создаем продаваемое меню и эмоциональный клиентоориентированный сервис.** **3.2.1. Создание эффективного продаваемого меню и карты напитков. Вкусовая лояльность как возможность влиять на лояльность гостей** **3.2.2 Управление продажами - кросс -продажа. Акции и специальные предложения. Клиентоориентированность и уровень гостеприимства команды ресторана. Классические каналы коммуникации. Атмосфера заведения. Нестандартная атмосфера** **3.2.3. Правила предлагающей продажи. Кассовый расчет гостя. Управление эмоциональной атмосферой. Эмоциональный сервис** **Знать:** **- характеристики различных видов и стилей подачи блюд, обстоятельства их применения;** **- влияние на производство пищевых продуктов различных**	7	1	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	видов обслуживания; - важность меню как инструмента продаж и коммуникации; - законодательные ограничения в отношении рекламой продукции и презентации меню; - важность внешнего вида при появлении на публике и общении с клиентами; - важность эффективного обмена информацией в коллективе, с заказчиками и подрядчиками. /Лек/						
3.3	**Практическая работа к теме 3.1. "Разработка продуктовых портфелей и маркетингового паспорта проекта" уметь: разрабатывать продуктовые портфели и маркетингового паспорта проекта" владеть приемами разработки продуктовых портфелей и маркетингового паспорта проекта" /Пр/**	7	8	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
3.4	**Практическая работа к теме 3.2. Практикум «Разработка продаваемого меню и внедрение эмоциональный клиентоориентированный сервиса» уметь: разрабатывать продаваемое меню и внедрение эмоциональный клиентоориентированный сервис » владеть приемами разработки продаваемого меню и внедрение эмоциональный клиентоориентированный сервиса»разработки /Пр/**	7	8	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
3.5	**Самостоятельная работа к темам 3.1-3.2 /Ср/**	7	10	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы к самоподготовке
3.6	**Тема 3.3. Внешние и внутренние системы работы над качеством 3.3.1 Маркетинговые исследования и аналитика рынка 3.3.2 Система управления сервисом 3.3.3 Управление продажами. Оценка знания персоналом техник продаж 3.3.4 Работа с маркетинговым календарями 3.3.5 Оценка классических каналов коммуникации 3.3.6. Управление репутацией 3.3.7 CRM и программы лояльности Знать: - характеристики различных видов и стилей подачи блюд,**	7	8	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	обстоятельства их применения; **- влияние на производство пищевых продуктов различных видов обслуживания;** **- важность меню как инструмента продаж и коммуникации;** **- законодательные ограничения в отношении рекламой продукции и презентации меню;** **- важность внешнего вида при появлении на публике и общении с клиентами;** **- важность эффективного обмена информацией в коллективе, с заказчиками и подрядчиками.** **Уметь:** **- работать с соблюдением норм гигиены и нормативных актов, регулирующих хранение, обработку, приготовление и обслуживание (HACCP);** **- хранить все товары с соблюдением требований безопасности и гигиены;** **- обеспечивать чистоту всех рабочих зон в соответствии с самыми высокими стандартами;** **- полностью и детально внедрять внутренний бизнес-концепт HACCP;** **- работать аккуратно и придерживаться правил техники безопасности;** **- использовать все инструменты и приспособления безопасно и в соответствии с инструкциями производителя;** **- поддерживать технику безопасности и нормы охраны здоровья, а также санитарию и гигиену на рабочем месте;** **Владеть:** **- навыками изготавления широкого диапазона блюд, включая:** **o Супы и соусы;** **o Закуски горячие и холодные;** **o Салаты и закусочные блюда;** **o Блюда из рыбы, моллюсков и ракообразных;** **o Блюда из мяса домашних животных, птицы, дичи;** **o Овощные и вегетарианские блюда;** **o Фирменные и интернациональные блюда;** **o Блюда из риса и макаронных изделий;** **o Хлебобулочные и кондитерские изделия, десерты.** **- подготовки ингредиенты для сложных блюд и готовить их для получения оригинального результата;** **- навыками приготовления блюда региональной, национальной,**						

	мировой кухни по рецептурами; **- навыками подготовки и приготовления блюд для различных приемов пищи, включая завтрак, обед, послеобеденный и поздний чай, ужин.** **/Лек/**						
3.7	**Самостоятельная работа к темам 3.3** **Знать:** **- характеристики различных видов и стилей подачи блюд, обстоятельства их применения;** **- влияние на производство пищевых продуктов различных видов обслуживания;** **- важность меню как инструмента продаж и коммуникации;** **- законодательные ограничения в отношении рекламой продукции и презентации меню;** **- важность внешнего вида при появлении на публике и общении с клиентами;** **- важность эффективного обмена информацией в коллективе, с заказчиками и подрядчиками.** **Уметь:** **- работать с соблюдением норм гигиены и нормативных актов, регулирующих хранение, обработку, приготовление и обслуживание (HACCP);** **- хранить все товары с соблюдением требований безопасности и гигиены;** **- обеспечивать чистоту всех рабочих зон в соответствии с самыми высокими стандартами;** **- полностью и детально внедрять внутренний бизнес-концепт HACCP;** **- работать аккуратно и придерживаться правил техники безопасности;** **- использовать все инструменты и приспособления безопасно и в соответствии с инструкциями производителя;** **- поддерживать технику безопасности и нормы охраны здоровья, а также санитарию и гигиену на рабочем месте;** **Владеть:** **- навыками изготавления широкого диапазона блюд, включая:** **o Супы и соусы;** **o Закуски горячие и холодные;** **o Салаты и закусочные блюда;** **o Блюда из рыбы, моллюсков и ракообразных;** **o Блюда из мяса домашних**	7	4	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы по самоподготовке

	животных, птицы, дичи; о Овощные и вегетарианские блюда; о Фирменные и интернациональные блюда; о Блюда из риса и макаронных изделий; о Хлебобулочные и кондитерские изделия, десерты. - подготовки ингредиенты для сложных блюд и готовить их для получения оригинального результата; - навыками приготовления блюда региональной, национальной, мировой кухни по рецептурами; - навыками подготовки и приготовления блюд для различных приемов пищи, включая завтрак, обед, послеобеденный и поздний чай, ужин. /Ср/						
3.8	**Практическая работа к теме 3.3. "Разработка маркетингового календаря и работа с каналами коммуникаций" /Пр/**	7	2	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
	Раздел 4.Раздел 4: Санитарно-гигиеническая дисциплина. Внедряем НАССР и проводим аудит -расследования. Бережливое производство должно быть бережливым						
4.1	**Тема 4.1. Санитарно-гигиеническая дисциплина – как не отравить гостей в ресторане 4.4.1. Требования действующих нормативно-технических документов к организации производства на предприятиях индустрии питания 4.4.2. Организация производственного контроля (организация и осуществление входного контроля качества сырья и материалов, производственного контроля полуфабрикатов и продукции питания). Ответственность работников производства за качество продукции (перечень форм учета и отчетности). знать: - нормативную документацию в области санитарии и гигиены организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - формы и методы контроля за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - санитарные требования к личной**	7	2	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	гигиене персонала и особые условия доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. **уметь:** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных условий работы структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **- использовать существующие формы и методы оценки позволяющие осуществлять контроль за соблюдением санитарно -гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных требований к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.** **владеть:** **- санитарными нормами и правилами, предъявляемыми к организациям сферы гостеприимства и общественного питания;** **- формами и методами контроля за выполнением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- санитарными требованиями к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. /Лек/**						
4.2	**Тема 4.2. Рассказ о мире микробов на кухне ресторана. Внедряем НАССР и проводим аудит-расследования.** **4.2.1 Система ХАССП. Обязательные предварительные программы. Разработка системы менеджмента безопасности пищевых продуктов** **4.2.2 Внедрение системы менеджмента безопасности пищевых продуктов** **4.2.3 Сертификация системы менеджмента безопасности пищевых продуктов** **знать:** **- нормативную документацию в области построения СМК ХАССП;** **- формы и методы контроля за соблюдением санитарно-гигиенических норм в**	7	2	0	0	ПКС-2.1	устный опрос

	организациях сферы гостеприимства и общественного питания; **- санитарные требования к личной гигиене персонала и особые условия доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.** **/Лек/**						
4.3	**Тема 4.3. Бережливое производство должно быть бережливым.** **4.3.1. Бережливое производство как модель повышения эффективности деятельности предприятий индустрии питания** **4.3.2. Методы и инструментарий бережливого производства** **4.3.3. Организация внедрения бережливого производства в индустрии питания** **знать:** **- нормативную документацию в области бережливого производства;** **- формы и методы контроля за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- санитарные требования к личной гигиене персонала и особые условия доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.** **/Лек/**	7	2	0	0	ПКС-2.1	устный опрос
4.4	**Практическая работа к теме 4.1. Кейс "Обеспечение санитарно-гигиенической дисциплины на предприятиях индустрии питания"** **уметь:** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных условий работы структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **- использовать существующие формы и методы оценки позволяющие осуществлять контроль за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных требований к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.** **владеть:**	7	4	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе

	- санитарными нормами и правилами, предъявляемыми к организациям сферы гостеприимства и общественного питания; **- формами и методами контроля за выполнением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- санитарными требованиями к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. /Пр/**						
4.5	**Практическая работа к теме 4.3 «Построение карты потока создания ценности»** **знать:** **- принципы построения карты потока создания ценности.** **уметь:** **- осуществлять контроль за реализацией построения карты потока ценностей.** **владеть:** **- навыками построения системы бережливого производства. /Пр/**	7	10	0	0	ПКС-2.2,ПКС-2.3	отчет по практической работе
4.6	**Самостоятельная работа к темам 4.1-4.2** **знать:** **- нормативную документацию в области санитарии и гигиены организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **- формы и методы контроля за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- санитарные требования к личной гигиене персонала и особые условия доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.** **уметь:** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных условий работы структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;** **- использовать существующие формы и методы оценки позволяющие осуществлять контроль за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;** **- осуществлять контроль за соблюдением санитарных**	7	4	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы по самоподготовке

	требований к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. владеть: - санитарными нормами и правилами, предъявляемыми к организациям сферы гостеприимства и общественного питания; - формами и методами контроля за выполнением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - санитарными требованиями к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. /Ср/						
4.7	**Самостоятельная работа к темам 4.3 знать: - нормативную документацию в области построения СМК ХАССП; - формы и методы контроля за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - санитарные требования к личной гигиене персонала и особые условия доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. уметь: - осуществлять контроль за соблюдением санитарных условий работы структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - использовать существующие формы и методы оценки позволяющие осуществлять контроль за соблюдением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - осуществлять контроль за соблюдением санитарных требований к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. владеть: - санитарными нормами и правилами, предъявляемыми к организациям сферы гостеприимства и общественного питания;**	7	6	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	вопросы по самоподготовке

	- формами и методами контроля за выполнением санитарно-гигиенических норм в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; - санитарными требованиями к личной гигиене персонала и особыми условиями доступа к работе в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. /Ср/						
	Раздел 5.Подготовка и проведение итоговой аттестации за 6 семестр						
5.1	**Итоговая аттестация в формате зачета с оценкой Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания /ЗаО/**	6	0	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Тестирование, вопросы к зачету с оценкой
	Раздел 6.Подготовка и проведение итоговой аттестации за 7 семестр						
6.1	**Итоговая аттестация в формате экзамена ПКС-2.1 Знает методы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий ресторанного бизнеса и оценки эффективности системы контроля; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания ПКС-2.2 Умеет планировать, координировать и контролировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия ресторанного бизнеса ПКС-2.3 Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях ресторанного бизнеса /Экзамен/**	7	36	0	0	ПКС-2.1,ПКС-2.2,ПКС-2.3	Итоговое тестирование, вопросы к экзамену

Перечень применяемых активных и интерактивных образовательных технологий:

Технология модульного обучения

Технология модульного обучения основана на идее личностно-ориентированного подхода. Основной технологии модульного обучения является самостоятельное освоение учебных дисциплин, которые для удобства поделены на модули. Цель технологии модульного обучения – создать условия выбора для полного овладения содержанием образовательных программ в разной последовательности, разном объеме и темпе через отдельные и независимые учебные модули с учетом индивидуальных интересов и возможностей субъектов образовательного процесса

Технология организации самостоятельной работы

Организации самостоятельной работы учащихся на более высоком уровне может способствовать применение

технологии проектного и проблемного обучения. Методы самостоятельного приобретения знаний основаны на использовании проблемного обучения

Технология поиска информации (Информационная технология)

Информационная технология неотделима от субъектов образовательной деятельности, она является определяющим фактором технологии работы с информацией, применяемой в образовательной практике

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная (внеаудиторная) работа обучающегося (далее - СРС) – это планируемая учебная, практическая, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во
внеаудиторное время (свободное от аудиторных учебных занятий) по заданию и при методическом руководстве педагогического работника, отнесенного к профессорско-преподавательскому составу (далее – преподаватель) и (или) лиц, привлекаемых к реализации образовательных программ на иных условиях, но без их непосредственного участия.
СРС по заданию и при методическом руководстве преподавателя и (или) лиц, привлекаемых к реализации образовательных программ на иных условиях, реализуется во время групповых консультаций и (или) индивидуальной работы обучающихся с преподавателями Университета и (или) лиц, привлекаемых к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальных консультаций), а также во время текущего контроля выполнения заданий, отнесенных к самостоятельной работе обучающихся.
Целью СРС является овладение формирование компетенций через овладение знаниями, умениями и навыками профессиональной деятельности по направлению подготовки (специальности). Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.
Формы самостоятельной работы обучающихся определяются преподавателями кафедр Университета при разработке рабочих программ дисциплин (модулей), рабочих программ практик, НИР, программ государственной итоговой (итоговой) аттестации, методических указаний по выполнению практических, лабораторных работ, написанию курсовых работ/проектов и ВКР в соответствии с их содержанием.
В университете оборудованы специальные помещения для самостоятельной работы обучающихся. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно -телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования индикаторов их достижения в процессе освоения ОПОП

ПКС-2:Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия ресторанного бизнеса, выявлять проблемы в системе их контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов); организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, распорядка и дисциплины, и исполнением персоналом принятых решений

Недостаточный уровень:

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля,

Владеет методикой создания системы контроля

Пороговый уровень:

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия

Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов

Продвинутый уровень:

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаци

Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

Высокий уровень:

Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

6.2. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций

Характеристики индикаторов достижения компетенций	**1. Недостаточный: компетенции не сформированы.**	**2. Пороговый: компетенции сформированы.**	**3. Продвинутый: компетенции сформированы.**	**4. Высокий: компетенции сформированы.**
Знания:	Знания отсутствуют.	Сформированы базовые структуры знаний.	Знания обширные, системные.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние.
Умения:	Умения не сформированы.	Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.	Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий.	Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.
Навыки:	Навыки не сформированы.	Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

Описание критериев оценивания

Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала; -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «незачет», «неудовлетворительно»	**Оценка «зачтено/удовлетворительно», «удовлетворительно»**	**Оценка «зачтено/хорошо», «хорошо»**	**Оценка «зачтено/отлично», «отлично»**

Оценочные средства, обеспечивающие диагностику сформированности компетенций, заявленных в рабочей программе по дисциплине (молулю) для проведения промежуточной аттестации

ОЦЕНИВАНИЕ УРОВНЯ ЗНАНИЙ: Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал.
1. Недостаточный уровень
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля,
Владеет методикой создания системы контроля
2. Пороговый уровень
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы

Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия
Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов
3. Продвинутый уровень
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаци
Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания
4. Высокий уровень
Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания
Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
Владеет методикой создания системы контроля бизнес-процессов на предприятиях питания

6.3. Оценочные средства текущего контроля (примерные темы докладов, рефератов, эссе)

Раздел 1: Регуляторная гильотина или правовое обеспечение деятельности индустрии питания и современные форматы предприятий индустрии питания

Тема 1.1. Регуляторная гильотина или правовое обеспечение деятельности индустрии питания 1.1.1 Характеристика правовой базы обеспечения деятельности субъектов в индустрии питания. 1.1.2. Нормативно-технические документы в индустрии питания. 1.1.3. Реформа «Регуляторная гильотина».

Устный опрос

1. Дайте определение правовой базы обеспечения деятельности субъектов в индустрии питания. Какие основные законы и нормативные акты её составляют?
2. Перечислите виды нормативно-технических документов регулируют деятельность предприятий индустрии питания.Приведите примеры.
3. Охарактеризуйте основные требования СанПиН и ГОСТ в сфере общественного питания.
4. Дайте определение «Регуляторная гильотина».Каковы её цели и задачи в сфере индустрии питания?
5. Перечислите нормативные акты, которые были отменены или изменены в рамках реформы «Регуляторная гильотина».
6. Как Федеральный закон № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует деятельность ресторанов и кафе?
7. Перечислите документы необходимы для открытия предприятия общественного питания. Опишите порядок их получения.
8. Перечислите последствия несоблюдения нормативно-правовых требований для предприятий индустрии питания.
9. Как изменения в законодательстве в рамках «Регуляторной гильотины» повлияли на работу ресторанов и кафе?
10. Перечислите современные форматы предприятий индустрии питания существуют.

Тема 1.2. Структура рынка индустрии питания. Современные форматы предприятий индустрии питания. 1.2.1. Анализ рынка 1.2.2. Современные форматы предприятий индустрии питания

Устный опрос

1. Дайте определение рынка индустрии питания. Какие основные сегменты его составляют?
2. Какие факторы влияют на развитие рынка общественного питания? Охарактеризуйте их.
3. Назовите ключевые тенденции развития индустрии питания в России и мире. Приведите примеры.
4. Какие методы используются для анализа рынка общественного питания? Опишите один из них.
5. Что такое «формат предприятия общественного питания»? Какие критерии лежат в основе их классификации?
6. Перечислите и охарактеризуйте традиционные форматы предприятий питания (ресторан, кафе, столовая, бар).
7. Какие современные форматы предприятий питания получили распространение в последние годы? (Например, фуд -корты, кейтеринг, dark kitchen и др.)
8. В чем особенности работы франчайзинговых предприятий в индустрии питания? Приведите примеры успешных франшиз.
9. Как пандемия и цифровизация повлияли на структуру рынка общественного питания?
10. Какие перспективные форматы предприятий питания могут появиться в будущем? Обоснуйте ваш ответ.

Практическая работа к теме 1.1 - «Нормативные документы (ГОСТ, СП, СанПиН, ТУ)»; - «Технологические документы (Сборники рецептур, ТИ, ТТК, СТО технологические карты)»

Вопросы к отчету по практической работе

1. Дайте определение и назначение следующих нормативных документов: ГОСТ, СанПиН, СП, ТУ. Чем они отличаются?
2. Какие основные ГОСТы регулируют деятельность предприятий общественного питания? Приведите примеры.
3. Как СанПиН 2.3/2.4.3590-20 регламентирует санитарные требования в общепите? Назовите ключевые положения.
4. Что такое технические условия (ТУ)? В каких случаях предприятие разрабатывает ТУ вместо ГОСТ?
5. Какие последствия могут быть для ресторана при несоблюдении нормативных документов (на примере ГОСТ или СанПиН)?
6. Что входит в понятие "технологическая документация" в общественном питании? Перечислите основные виды.
7. Каково назначение Сборников рецептур (например, Сборник рецептур блюд 2021)? Как ими пользоваться?
8. Чем отличаются Технико-технологические карты (ТТК) от Технологических инструкций (ТИ)? Приведите примеры их применения.
9. Как разрабатывается и оформляется Стандарт предприятия (СТП) в общепите? Какие разделы он включает?
10. Почему технологические карты являются обязательными для производства блюд? Какие данные они должны

10. Спрогнозируйте, какие новые форматы предприятий питания могут появиться в ближайшие 5 лет. Какие факторы будут способствовать их развитию?
Вопросы к самоподготовке
1. Охарактеризуйте основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий индустрии питания в РФ. Какие сферы они охватывают?
2. Что включает в себя понятие "регуляторная гильотина"? Каковы были цели данной реформы в сфере общественного питания?
3. Какие санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН, СП) обязательны для соблюдения предприятиями общепита? Приведите примеры.
4. Как Федеральный закон № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует работу ресторанов и кафе?
5. Какие документы необходимы для открытия предприятия общественного питания? Опишите порядок их оформления.
6. Дайте определение "формата предприятия общественного питания". Назовите и охарактеризуйте 3-4 современных формата (например, dark kitchen, фуд-корт, кейтеринг).
7. В чем особенности франчайзинговой модели в ресторанном бизнесе? Приведите примеры успешных франшиз в России.
8. Как цифровизация (онлайн-заказы, автоматизация, QR-меню) влияет на развитие новых форматов общепита?
9. Какие факторы определяют выбор формата предприятия питания в конкретном регионе или городе?
10. Назовите основные тенденции развития индустрии питания в 2024-2025 гг. Какие новые форматы могут появиться в ближайшие годы?

Раздел 2: Будущее уже наступило: цифровая, персонализированная или молекулярная кухня в ресторане. Future skills в зале ресторана
Тема 2.1. Будущее уже наступило: цифровая, персонализированная или молекулярная кухня в ресторане 2.1.1 Характеристика инновационных технологий производства кулинарной продукции. Технология «Cook&Chill» на предприятиях общественного питания. 2.1.2. Инновационные технологии приготовления кулинарных изделий Технология приготовления Sous-vide. Технология PacoJet. 2.1.3. Применение шоковой заморозки и системы Acoustic Extra Freezing для консервирования и хранения готовой кулинарной продукции. 2.1.4. Есть ли место молекулярной кухни в ресторане сегодня? 2.1.5. Разработка блюд и рационов персонализированного питания с применением Foodpairing и 3-D принтеров.
Устный опрос
1. Дайте определение технологии «Cook&Chill». В чем её преимущества для предприятий общественного питания?
2. Опишите основные этапы технологии Sous-vide. Какое оборудование для этого требуется?
3. Что представляет собой технология PacoJet? В каких типах заведений она наиболее востребована?
4. Каковы принципы шоковой заморозки? Как она влияет на качество готовой продукции?
5. Что такое система Acoustic Extra Freezing? В чем её отличие от традиционных методов заморозки?
6. Дайте определение молекулярной кухни. Какие современные рестораны успешно её используют?
7. Что такое Foodpairing? Как эта технология применяется при разработке персонализированного меню?
8. Каковы возможности 3D-принтеров в ресторанном бизнесе? Приведите примеры их использования.
9. Какие факторы ограничивают широкое внедрение молекулярных технологий в ресторанах?
10. Как цифровизация (искусственный интеллект, big data) влияет на развитие персонализированного питания?
Тема 2.2. Реализуем Future skills в зале ресторана 2.2.1. Интерактивные обеденные столы 2.2.2. Роботизация и автоматизация процессов обслуживания потребителей 2.2.3. Раскрываем потенциал POS-терминалов 2.2.4. Аромамаркетинг в индустрии гостеприимства 2.2.5. Использование чат-ботов 2.2.6. Использование виртуальной и дополненной реальности
Устный опрос
1. Что представляют собой интерактивные обеденные столы? Какие функции они выполняют в ресторане?
2. Как технологии дополненной реальности (AR) могут быть использованы в меню ресторана? Приведите примеры.
3. Какие виды роботов используются для обслуживания гостей в ресторанах? Опишите их функционал.
4. В чем преимущества и недостатки полной автоматизации процессов обслуживания?
5. Какие дополнительные возможности современных POS-терминалов (помимо расчета с гостями) могут быть полезны для ресторана?
6. Как система аналитики в POS-терминалах помогает увеличить продажи?
7. Что такое аромамаркетинг и как он влияет на поведение гостей в ресторане?
8. Какие задачи могут выполнять чат-боты в ресторанном сервисе? Приведите примеры успешного внедрения.
9. Как технологии виртуальной реальности (VR) могут быть использованы для привлечения клиентов?
10. Какие из рассмотренных технологий, по вашему мнению, станут обязательными для ресторанов в ближайшие 5 лет? Обоснуйте ответ.
Практическая работа к теме 2.1. «Анализ индустриальных технологий производства кулинарной продукции»
Вопросы к отчету по практической работе
1. Дайте определение индустриальным технологиям производства кулинарной продукции. Чем они отличаются от традиционных методов приготовления?
2. Опишите принцип технологии "Cook&Chill". Какие этапы включает данный процесс и какое оборудование используется?
3. В чем преимущества и недостатки технологии Sous-vide по сравнению с традиционными методами тепловой обработки продуктов?
4. Каковы особенности работы оборудования PacoJet? Для каких видов продукции оно наиболее эффективно?
5. Охарактеризуйте технологию шоковой заморозки. Как она влияет на сохранение пищевой ценности продуктов?
6. Что представляет собой система Acoustic Extra Freezing? В чем её инновационность?
7. Каковы основные принципы молекулярной кухни? Приведите примеры 3-х молекулярных техник и их применение в ресторанах.
8. Как технология Foodpairing используется при создании персонализированного меню?
9. Каковы возможности применения 3D-принтеров в производстве кулинарной продукции? Приведите примеры

6. Какие биометрические технологии могут использоваться для анализа пищевых предпочтений гостей?
7. Опишите 3 типа роботов, используемых в ресторанном зале. Их функциональные возможности и ограничения
8. Как технологии дополненной реальности (AR) могут улучшить взаимодействие с меню? Приведите конкретные примеры
9. Составьте сравнительную таблицу: "Традиционные vs цифровые технологии" в ресторанном сервисе (не менее 5 критериев)
10. Какие из рассмотренных технологий, по вашему мнению, станут обязательными в ресторанах через 5 лет? Обоснуйте прогноз

Раздел 3: Локальный маркетинг и бренд-локомотив: привлекаем и удерживаем потребителя. Создаем продаваемое меню и эмоциональный клиентоориентированный сервис. Внешние и внутренние системы работы над качеством
Тема 3.1. Локальный маркетинг и бренд-локомотив: привлекаем и удерживаем потребителя. 3.1.1. Корпоративная культура компании. ServiceDesign и ServiceManagement. 3.1.2. Работа с продуктовыми портфелями: количество позиций и средние цены. Пересекающиеся (маркерные) позиции. Маркетинговая активность. Сочетание онлайн и оффлайн маркетинга. CRM и программы лояльности. Примеры расчетов ROI 3.1.3. Фиксируем позиционирование и ключевые сообщения. Создаем маркетинг-микс 7P. Product/Продуктовый портфель. Price/Цена. Process/Процесс. People/Люди. Place/Место. Promotion/Продвижение. PhysicalEvidence/Материальная атрибутика 3.1.4. SMM в продвижении ресторана. Таргетинг в социальных сетях. Примеры работы с социальными сетями. Правильная работа с сайтом. Использование геотаргетинга. Правильное ведение блога. E-mail и SMS-маркетинг. Отслеживание эффективности интернет-рекламы 3.1.5. Я – бренд и бренд-локомотив.
Устный опрос
1. Как корпоративная культура влияет на формирование бренда ресторана? Приведите примеры успешных кейсов.
2. В чем разница между Service Design и Service Management? Как эти подходы применяются в ресторанном бизнесе?
3. Что такое "маркерные позиции" в меню ресторана? Как они влияют на восприятие ценностей бренда?
4. Как рассчитать ROI маркетинговой кампании ресторана? Приведите пример расчета для онлайн-рекламы.
5. Опишите элементы маркетинг-микса 7P применительно к ресторану. Какой из элементов наиболее важен для локального позиционирования?
6. Как "Physical Evidence" (материальная атрибутика) усиливает бренд ресторана? Приведите примеры удачного оформления заведения.
7. Какие социальные сети наиболее эффективны для продвижения ресторана? Как работать с таргетингом в Instagram/Facebook?
8. Какие метрики используются для оценки эффективности интернет-рекламы ресторана? (CTR, CPA, конверсия и др.)
9. Что такое "бренд-локомотив" в ресторанном бизнесе? Как он помогает привлекать целевую аудиторию?
10. Как программы лояльности (CRM) увеличивают средний чек и частоту посещений? Приведите пример успешной программы.
Тема 3.2. Создаем продаваемое меню и эмоциональный клиентоориентированный сервис. 3.2.1. Создание эффективного продаваемого меню и карты напитков. Вкусовая лояльность как возможность влиять на лояльность гостей 3.2.2 Управление продажами - кросс-продажа. Акции и специальные предложения. Клиентоориентированность и уровень гостеприимства команды ресторана. Классические каналы коммуникации. Атмосфера заведения. Нестандартная атмосфера 3.2.3. Правила предлагающей продажи. Кассовый расчет гостя. Управление эмоциональной атмосферой.
Устный опрос
1. Какие психологические принципы используются при составлении эффективного меню? Объясните на примере расположения и оформления позиций.
2. Как "вкусовая лояльность" влияет на повторные посещения гостей? Приведите примеры блюд-локомотивов в известных ресторанах.
3. Какие критерии должны учитываться при разработке карты напитков? Как она должна сочетаться с основным меню?
4. Что такое кросс-продажи в ресторане? Назовите 3 эффективных метода их применения.
5. Как специальные предложения и акции влияют на средний чек? Приведите пример успешной акции с расчетом ROI.
6. Какие элементы атмосферы заведения наиболее важны для создания эмоциональной связи с гостем?
7. Опишите правила предлагающей продажи в ресторане. Как персонал может увеличить средний чек без навязчивости?
8. Какие классические каналы коммуникации с гостями остаются эффективными в цифровую эпоху?
9. Как управлять эмоциональной атмосферой в зале? Приведите примеры нестандартных решений (например, интерактивные элементы, шоу-программы).
10. Почему кассовый расчет гостя является важной частью клиентского опыта? Как сделать этот процесс приятным и запоминающимся?
Практическая работа к теме 3.1. "Разработка продуктовых портфелей и маркетингового паспорта проекта" уметь: разрабатывать продуктовые портфели и маркетингового паспорта проекта
Вопросы к отчету по практической работе
1. Дайте определение понятию "продуктовый портфель" в ресторанном бизнесе. Какие ключевые элементы он включает?
2. Как сегментация меню (по категориям, маркерным позициям) влияет на прибыльность ресторана? Приведите пример структуры меню.
3. Какие методы используются для анализа эффективности текущего продуктового портфеля? (ABC-анализ, маржинальность и др.)
4. Как определить "маркерные позиции" в меню? Какую роль они играют в формировании имиджа заведения?
5. Что включает в себя маркетинговый паспорт ресторанного проекта? Опишите его основные разделы.
6. Какую информацию необходимо отразить в разделе "Целевая аудитория" маркетингового паспорта?

10. Какие современные технологии (мобильные приложения, CRM-системы, AI) используются для повышения уровня сервиса?

Тема 3.3. Внешние и внутренние системы работы над качеством 3.3.1 Маркетинговые исследования и аналитика рынка 3.3.2 Система управления сервисом 3.3.3 Управление продажами. Оценка знания персоналом техник продаж 3.3.4 Работа с маркетинговым календарями 3.3.5 Оценка классических каналов коммуникации 3.3.6. Управление репутацией 3.3.7 CRM и программы лояльности

Устный опрос

1. Какие методы маркетинговых исследований наиболее эффективны для анализа рынка ресторанных услуг? Приведите примеры их применения.
2. Опишите основные элементы системы управления сервисом. Как стандарты обслуживания влияют на качество работы заведения?
3. Какие классические и современные техники продаж должен знать персонал? Как оценить их эффективность?
4. Как правильно составить маркетинговый календарь? Какие сезонные и событийные акции можно включить для повышения продаж?
5. Какие традиционные каналы продвижения (печатные СМИ, радио, наружная реклама) остаются актуальными для ресторанов? В каких случаях их стоит использовать?
6. Какие инструменты и стратегии помогают контролировать и улучшать онлайн-репутацию заведения? Как работать с негативными отзывами?
7. Как CRM-системы помогают повысить уровень сервиса и увеличить продажи? Назовите ключевые функции таких систем.
8. Какие виды программ лояльности наиболее востребованы в ресторанах? Как измерить их влияние на возврат гостей?
9. Какие ключевые метрики (средний чек, конверсия, retention rate) нужно отслеживать для оценки эффективности работы заведения?
10. Как согласовать внутренние стандарты сервиса с внешними маркетинговыми активностями для создания единого положительного образа ресторана?

Вопросы к самоподготовке

1. Раскройте понятие локального маркетинга. Какие специфические инструменты наиболее эффективны для привлечения местной аудитории в ресторан?
2. Дайте определение концепции бренда-локомотива. Приведите примеры успешных ресторанных брендов, ставших драйверами развития заведений.
3. Какие психологические принципы должны учитываться при составлении меню? Как влияет визуальное оформление и структура меню на выбор гостей?
4. В чем отличие эмоционального клиентоориентированного сервиса от стандартного? Какие техники позволяют создать устойчивую эмоциональную связь с гостем?
5. Опишите основные элементы системы внутреннего контроля качества. Какие методы оценки качества сервиса наиболее эффективны?
6. Какие внешние системы оценки качества (международные и национальные стандарты, рейтинги) существуют в ресторанном бизнесе? Как они влияют на развитие заведения?
7. Какие современные программы лояльности наиболее эффективны для ресторанов? Как измерить их результативность?
8. Какие требования предъявляются к персоналу в системе эмоционального сервиса? Какова роль обучения в поддержании качества обслуживания?
9. Какие каналы коммуникации наиболее эффективны для продвижения ресторана на локальном рынке? Как интегрировать онлайн и оффлайн инструменты?
10. Какие стратегии работы с негативными отзывами и кризисными ситуациями наиболее эффективны? Как минимизировать репутационные риски?

Практическая работа к теме 3.3. "Разработка маркетингового календаря и работа с каналами коммуникаций"

Вопросы к отчету по практической работе

1. Раскройте основные функции маркетингового календаря. Как он помогает в планировании и координации маркетинговых активностей?
2. Какие ключевые разделы должны быть включены в маркетинговый календарь ресторана? Дайте краткую характеристику каждому из них.
3. Как учитывать сезонные факторы при составлении маркетингового календаря? Приведите примеры сезонных акций для ресторана.
4. Каким образом можно эффективно сочетать традиционные и цифровые каналы продвижения в маркетинговом календаре?
5. Какие показатели (KPI) используются для анализа результативности различных каналов продвижения ресторана?
6. Как планировать контент-стратегию для социальных сетей ресторана? Какие типы контента наиболее эффективны?
7. Какие виды специальных мероприятий (гастрономические вечера, тематические ужины) стоит включать в календарь и почему?
8. Как распределить бюджет между различными каналами коммуникации? Какие факторы влияют на это распределение?
9. Какие методы конкурентного анализа следует применять при составлении маркетингового календаря?
10. Каким образом можно оперативно вносить корректировки в маркетинговый календарь в ответ на изменения рыночной ситуации?

Раздел 4: Санитарно-гигиеническая дисциплина. Внедряем HACCP и проводим аудит-расследования. Бережливое производство должно быть бережливым

2. Виды потерь (муда) в производственных процессах предприятий питания: классификация и примеры.
3. Инструменты бережливого производства: 5S, канбан, кайдзен - как они применяются в ресторанах?
4. Метод картирования потока создания ценности (VSM): этапы построения и анализ результатов.
5. Стандартизация рабочих процессов как элемент бережливого производства: требования и преимущества.
6. Система визуального управления на производстве: примеры реализации в предприятиях питания.
7. Подход "точно в срок" (JIT) в ресторанном бизнесе: особенности применения.
8. Методика расчета экономического эффекта от внедрения бережливого производства.
9. Основные трудности при внедрении бережливых технологий в индустрии питания и пути их преодоления.
10. Кейсы успешного внедрения бережливого производства в известных ресторанных сетях.
Практическая работа к теме 4.1. Кейс "Обеспечение санитарно-гигиенической дисциплины на предприятиях индустрии питания
Вопросы к отчету по практической работе
1. Какие нормативные документы были использованы при анализе санитарного состояния предприятия?
2. Какие критические нарушения санитарных норм были выявлены в ходе анализа?
3. Какие меры по улучшению санитарного состояния вы предложили? Обоснуйте их эффективность.
4. Как организовать систему контроля за соблюдением санитарных норм персоналом?
5. Какие журналы учета необходимо вести для контроля санитарного состояния?
6. Как часто должны проводиться санитарные обработки различных зон предприятия?
7. Какие дезинфицирующие средства наиболее эффективны для разных поверхностей?
8. Как организовать систему утилизации пищевых отходов с учетом санитарных требований?
9. Какие мероприятия по обучению персонала санитарным нормам вы предусмотрели?
10. Как оценить экономическую эффективность предложенных улучшений?

Практическая работа к теме 4.3 «Построение карты потока создания ценности»
Вопросы к отчету по практической работе
1. Какой процесс на предприятии питания вы выбрали для анализа и почему?
2. Какие виды потерь были выявлены при анализе текущего состояния процесса?
3. Какие инструменты бережливого производства вы применили для анализа?
4. Как изменится поток создания ценности после предложенных улучшений?
5. Какие показатели эффективности процесса вы использовали для оценки?
6. Какие подразделения/сотрудники будут задействованы в улучшенном процессе?
7. Какие трудности могут возникнуть при внедрении предложенных изменений?
8. Какой экономический эффект ожидается от реализации проекта?
9. Какие стандартные операционные процедуры необходимо разработать?
10. Как организовать мониторинг эффективности внедренных изменений?

Вопросы к самоподготовке к темам 4.1-4.2

1. Каковы основные требования СанПиН к организации производства на предприятиях общественного питания?
2. Какие санитарно-гигиенические нормы должны соблюдаться при хранении пищевых продуктов?
3. Как организовать входной контроль качества сырья и материалов на предприятии питания?
4. Какие документы регламентируют санитарные правила для предприятий индустрии питания?
5. Каковы основные принципы производственного контроля на кухне ресторана?
6. Какие меры необходимо предпринять для предотвращения перекрестного загрязнения продуктов?
7. Как осуществляется контроль сроков годности продуктов на предприятии питания?
8. Каковы требования к личной гигиене персонала в ресторане?
9. Какие существуют методы дезинфекции и санитарной обработки оборудования?
10. Как организовать систему утилизации пищевых отходов в соответствии с санитарными нормами?
Вопросы к самоподготовке к темам 4.3
1. Что такое бережливое производство (Lean Production) и как оно применяется в индустрии питания?
2. Каковы основные принципы бережливого производства в ресторанном бизнесе?
3. Какие методы бережливого производства наиболее эффективны для оптимизации работы кухни?
4. Как инструменты 5S помогают организовать рабочее пространство на предприятии питания?
5. Какие потери (муда) можно устранить с помощью бережливого производства в ресторане?
6. Как система канбан может быть применена в управлении запасами ресторана?
7. Каковы этапы внедрения бережливого производства на предприятии общественного питания?
8. Как использовать методологию PDCA (Цикл Деминга) для улучшения процессов в ресторане?
9. Какие показатели (KPI) позволяют оценить эффективность внедрения бережливого производства?
10. Какие примеры успешного применения Lean-технологий в ресторанном сервисе вы знаете?

6.4. Оценочные средства промежуточной аттестации.
Диф.зачет

Индикатор достижения компетенции "Знать"
Задания на установление правильной последовательности

1.Укажите правильную последовательность этапов открытия ресторана:
1) Получение санитарно-эпидемиологического заключения;
2) Разработка концепции ресторана;
3) Подбор и обучение персонала;
4) Регистрация юридического лица.

2. Укажите правильную последовательность действий при сервировке стола для банкета:
1) Расстановка стеклянной посуды;
2) Накрытие скатерти;
3) Расстановка столовых приборов;
4) Размещение декоративных элементов.

3.Укажите правильную последовательность этапов разработки меню:
1) Анализ целевой аудитории;
2) Расчет себестоимости блюд;
3) Составление технологических карт;
4) Проведение дегустации.

4.Укажите правильную последовательность действий при обслуживании гостя в ресторане:
1) Принятие заказа;
2) Встреча и размещение гостя;
3) Подача блюд;
4) Расчет и прощание.

5.Укажите правильную последовательность этапов внедрения цифровых технологий в ресторане:
1) Установка POS-системы;
2) Обучение персонала;
3) Анализ потребностей бизнеса;
4) Тестирование системы.

Задания на установление соответствия
1. Установите соответствие между современными форматами предприятий питания и их описаниями:
Описание Формат предприятия питания
1) Предприятие с автоматизированным заказом и минимальным персоналом А) Dark Kitchen
2) Кухня, работающая только на доставку без зала для гостей Б) Кибер-ресторан
3) Ресторан с использованием молекулярной гастрономии В) Поп-ап ресторан
4) Временный ресторан, часто размещаемый в необычных локациях Г) Fine Dining

2. Установите соответствие между Future Skills и их применением в ресторанном сервисе:
Навык Применение в ресторане
1) Работа с VR-технологиями А) Персонализированные меню на основе AI
2) Использование big data Б) Обучение персонала в виртуальной среде
3) Молекулярная кухня В) Создание инновационных блюд
4) Управление роботами-официантами Г) Автоматизация обслуживания

3. Установите соответствие между нормативными документами и их назначением:
Документ Назначение
1) СанПиН 2.3/2.4.3590-20 А) Регулирование качества продуктов
2) ФЗ "О защите прав потребителей" Б) Требования к безопасности пищи
3) ГОСТ Р 56135-2014 В) Правила обслуживания гостей
4) ТР ТС 021/2011 Г) Защита прав клиентов ресторана
4. Установите соответствие между цифровыми технологиями и их использованием в ресторане:
Технология Применение
1) QR-меню А) Анализ предпочтений гостей
2) Системы лояльности Б) Бесконтактный заказ
3) AI-ассистенты В) Управление бронированием столиков
4) Чат-боты Г) Персонализированные предложения
5. Установите соответствие между трендами ресторанного сервиса и их описаниями:
Тренд Описание
1) Персонализация А) Использование локальных ингредиентов
2) Sustainability Б) Меню с учетом dietary restrictions
3) Локаворство В) Снижение углеродного следа
4) Здоровое питание Г) Учет предпочтений гостей через big data

Индикатор достижения компетенции "Уметь"

1.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Ключевое требование к цифровому меню в ресторане:
1) Наличие анимации блюд;
2) Регулярное обновление в соответствии с сезонностью;

3) Использование только профессиональных фотографий;
4) Отсутствие цен для создания интриги.

2.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Технологии, которые относятся к Future Skills в ресторанном сервисе:
1) Голосовые ассистенты для приема заказов;
2) Бумажные чеки для сохранения традиций;
3) AI-анализ предпочтений гостей;
4) Ручное составление отчетов о продажах.

3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Формат предприятия питания, который НЕ требует наличия зала для гостей:
1) Поп-ап ресторан;
2) Dark Kitchen;
3) Fine Dining;
4) Кибер-ресторан.

4.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Элементы, которые включают в себя требования "регуляторной гильотины" для ресторанов:
1) Упрощение лицензирования;
2) Обязательное наличие печатного меню;
3) Сокращение проверок Роспотребнадзора;
4) Отмену всех санитарных норм.

5.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Главным преимуществом молекулярной кухни является:
1) Низкая себестоимость блюд;
2) Возможность создания уникальных текстур и вкусов;
3) Быстрота приготовления;
4) Отсутствие необходимости в специальном оборудовании.

6.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Действия, которые необходимы для внедрения персонализированного обслуживания:
1) Сбор данных о предпочтениях гостей через CRM;
2) Отказ от цифровых технологий для сохранения "человеческого" подхода;
3) Использование унифицированного меню для всех;
4) Обучение персонала работе с big data.

7.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Критерий, который важен при выборе POS-системы для ресторана:
1) Совместимость только с наличными расчетами;
2) Интеграция с системами доставки и аналитики;
3) Отсутствие мобильной версии;
4) Ручной ввод всех операций.

8.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Факторы, которые влияют на устойчивое развитие ресторана?:
1) Использование локальных поставщиков;
2) Игнорирование экологических стандартов;
3) Внедрение энергосберегающих технологий;
4) Отказ от цифровизации.

9.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Понятие, которое включает в себя "цифровой ресторан":
1) Только онлайн-доставку;
2) Полную автоматизацию от заказа до расчета;
3) Обязательное наличие роботов-официантов;
4) Отсутствие живого персонала.

10.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Документы, которые обязательны для открытия ресторана в России:
1) Лицензия на алкоголь;
2) Разрешение от пожарной инспекции;
3) Декларация о дизайне интерьера;
4) Медицинские книжки сотрудников.

Индикатор достижения компетенции "Владеть"

1. Вопрос. Рассчитайте и запишите ответ. Себестоимость блюда "Стейк из лосося с овощами", если известны следующие данные:

Овощи (гарнир) — 120 руб./порция
Соус — 80 руб./порция
Пряности и специи — 30 руб./порция
Трудозатраты (повар) — 200 руб./порция
Накладные расходы (коммунальные услуги, аренда) — 15% от стоимости ингредиентов
Укажите итоговую себестоимость и рекомендуемую цену продажи с наценкой 70%. Ответ округлите до целых чисел. Ответ запишите в рублях.

2. Вопрос. Рассчитайте и запишите ответ. Определите рентабельность ресторана за месяц, если:
Выручка — 2 500 000 руб.
Себестоимость продуктов — 800 000 руб.
Зарплата персонала — 600 000 руб.
Аренда и коммунальные услуги — 300 000 руб.
Прочие расходы — 100 000 руб.
Ответ дайте в процентах, округлив до десятых.

3. Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Составьте алгоритм действий для официанта при обслуживании гостя с аллергией на морепродукты. Укажите, как проверить состав блюд и какие альтернативы предложить.

4.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Разработайте концепцию pop-up ресторана на фестивале уличной еды. Опишите:
Целевую аудиторию;
3 уникальных блюда;
Способы привлечения гостей.

5.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Гость жалуется на холодный суп. Ваши действия для разрешения конфликта и предотвращения негативных отзывов. Опишите диалог с клиентом.

6.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. В ресторане закончился ингредиент для популярного блюда. Как проинформировать гостей и минимизировать недовольство?

7.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.
Кейс: Ресторан получает негативные отзывы из-за долгого обслуживания. Проанализируйте возможные причины и предложите 3 решения.

8.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Кейс: Сеть ресторанов хочет сократить углеродный след. Какие меры вы предложите?

9.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Придумайте промо-акцию для привлечения гостей в будний день. Опишите механизм, целевой эффект и бюджет (не более 50 000 руб.).

10.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Составьте чек-лист проверки ресторана перед визитом Роспотребнадзора (не менее 5 пунктов).

Итоговое тестирование по дисциплине

1. Какой документ регулирует санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям питания в РФ?
1) ФЗ "О защите прав потребителей"
2) СанПиН 2.3/2.4.3590-20
3) ГОСТ Р 56135-2014
4) ТР ТС 021/2011

2. Что означает термин "Dark Kitchen"?
1) Ресторан с минималистичным интерьером
2) Кухня, работающая только на доставку без зала для гостей
3) Подпольное производство продуктов
4) Кухня, использующая только органические ингредиенты

3. Какой формат ресторана подразумевает временное размещение в нестандартных локациях?
1) Fine Dining
2) Поп-ап ресторан
3) Кибер-ресторан
4) Стрит-фуд

4. Что НЕ входит в требования "регуляторной гильотины" для ресторанов?
1) Упрощение лицензирования
2) Отмена всех проверок Роспотребнадзора
3) Сокращение административных штрафов
4) Автоматизация отчетности

1) Работа с гостевой базой через big data
2) Ручное составление меню
3) Использование только бумажных чеков
4) Отказ от цифровых платежей

7. Для чего используется QR-меню?
1) Для ускорения расчета гостей
2) Для бесконтактного заказа и снижения рисков инфекций
3) Для замены официантов
4) Для хранения запасов продуктов

8. Что такое "молекулярная кухня"?
1) Приготовление блюд в вакууме
2) Использование химических реакций для изменения текстуры продуктов
3) Исключительно веганские блюда
4) Блюда, приготовленные роботами

9. Какой показатель определяет рентабельность ресторана?
1) Средний чек
2) Коэффициент текучести кадров
3) Отношение прибыли к выручке
4) Количество гостей в день

10. Что включает в себя понятие "персонализированный сервис"?
1) Обслуживание без участия персонала
2) Учет предпочтений гостя на основе данных
3) Фиксированное меню для всех
4) Отказ от цифровых технологий

11. Какой документ обязателен для работы официанта?
1) Трудовая книжка
2) Медицинская книжка
3) Диплом кулинарного колледжа
4) Сертификат о знании POS-систем

12. Гость жалуется на холодное блюдо. Ваши действия:
1) Предложить комплимент от заведения
2) Извиниться и немедленно заменить блюдо
3) Объяснить, что это особенность рецептуры
4) Предложить скидку в следующий визит

13. Какой способ НЕ подходит для сокращения времени обслуживания?
1) Введение предзаказа через приложение
2) Увеличение количества позиций в меню
3) Оптимизация работы кухни
4) Обучение персонала

14. Что проверяет Роспотребнадзор в ресторане?
1) Дизайн интерьера
2) Соответствие меню ценам
3) Соблюдение санитарных норм
4) Наличие Wi-Fi для гостей

15. Какой тренд НЕ относится к устойчивому развитию ресторана?
1) Zero waste (безотходное производство)
2) Использование одноразового пластика
3) Локальные поставщики
4) Энергосберегающие технологии

Экзамен

Задания на установление правильной последовательности

1.Укажите правильную последовательность этапов создания продаваемого меню:
1) Анализ предпочтений целевой аудитории;
2) Разработка ценовой стратегии;
3) Составление технико-технологических карт;
4) Проведение тестирования блюд.

2.Укажите правильную последовательность шагов для формирования эмоционального клиентоориентированного сервиса:
1) Обучение персонала стандартам обслуживания;
2) Анализ обратной связи от гостей;
3) Внедрение системы мотивации сотрудников;
4) Разработка сценариев взаимодействия с клиентами.

3.Укажите правильную последовательность этапов разработки локального маркетингового плана:
1) Запуск рекламной кампании
2) Определение уникального торгового предложения (УТП);
3) Исследование конкурентной среды;
4) Оценка эффективности.

4.Укажите правильную последовательность действий для создания бренда-локомотива:
1) Разработка визуальной идентичности (логотип, цвета);
2) Позиционирование на рынке;
3) Продвижение через соцсети и offline-каналы;
4) Мониторинг узнаваемости.

5.Укажите правильную последовательность этапов внедрения внутренних систем контроля качества:
1) Разработка чек-листов для персонала;
2) Проведение аудита сервиса;
3) Корректировка стандартов на основе данных;
4) Обучение сотрудников.

Задания на установление соответствия

1. Установите соответствие между элементами клиентоориентированного сервиса и их описаниями:
Элемент сервиса Описание
1) Персонализация А) Минимизация времени ожидания заказа
2) Скорость обслуживания Б) Способность персонала понимать эмоции гостя
3) Эмпатия В) Учет предпочтений гостя (например, любимое блюдо)
4) Проактивность Г) Предложение дополнительных услуг без запроса

2. Установите соответствие между инструментами локального маркетинга и их целями:
Инструмент Цель
1) Программы лояльности А) Привлечение новой аудитории
2) Событийный маркетинг Б) Увеличение охвата в соцсетях
3) Коллаборации с блогерами В) Повышение частоты посещений
4) Геолокационные рекламные метки Г) Таргетирование на местных клиентов

3. Установите соответствие между компонентами меню и их функциями:
Компонент Функция
1) Сезонные позиции А) Гарантия стабильного спроса
2) Хиты продаж Б) Дополнительная прибыль
3) Десерты В) Создание ощущения новизны
4) Напитки Г) Увеличение среднего чека

4. Установите соответствие между этапами аудита качества и их содержанием:
Этап Содержание
1) Подготовка А) Выявление отклонений от стандартов
2) Наблюдение Б) Разработка критериев оценки
3) Анализ В) Рекомендации по улучшению
4) Отчет Г) Фиксация действий персонала

5. Установите соответствие между принципами бережливого производства и их применением в ресторане:
Принцип Пример
1) Исключение потерь А) Единые рецептуры для всех филиалов
2) Стандартизация Б) Внедрение системы обратной связи
3) Непрерывное улучшение В) Оптимизация запасов ингредиентов
4) Ориентация на клиента Г) Регулярное обучение персонала

Индикатор достижения компетенции "Уметь"

1. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Инструмент локального маркетинга, который наиболее эффективен для повышения лояльности постоянных гостей.
1) Размещение билбордов у метро;
2) Программа лояльности с бонусами за посещения;
3) Реклама на радио;
4) Раздача листовок у ТЦ.

2.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Действия, которые помогут увеличить средний чек в ресторане:
1) Обучение персонала технике up-sell;
2) Уменьшение порций блюд;
3) Добавление в меню авторских десертов и напитков;
4) Сокращение ассортимента.

3.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Ключевым фактором успеха бренда-локомотива является:
1) Низкие цены;
2) Узнаваемость и эмоциональная вовлеченность аудитории;
3) Большое количество филиалов;
4) Отсутствие конкурентов.

4.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Элементы сервиса , которые повышают удовлетворенность гостей:
1) Игнорирование жалоб;
2) Персонализация (например, обращение по имени);
3) Долгое ожидание заказа;
4) Проактивное предложение помощи.

5.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Метод анализа конкурентов, который наиболее полезен для локального маркетинга:
1) Изучение их меню и цен;
2) Посещение конкурентов "тайным гостем";
3) Чтение отзывов на Tripadvisor;
4) Все перечисленные.

6.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Условие , которое является обязательным для внедрения системы HACCP:
1) Наличие дорогого оборудования;
2) Документирование всех процессов;
3) Отсутствие проверок Роспотребнадзора;
4) Работа только с местными поставщиками.

7.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Нарушения, которые чаще всего выявляют при аудите кухни:
1) Неправильное хранение продуктов (сырое и готовое вместе);
2) Отсутствие медицинских книжек у персонала;
3) Использование сезонных декораций;
4)Несоответствие температуры в холодильниках.

8.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Главной целью аудита-расследования является:
1) Наказание сотрудников;
2) Выявление системных ошибок и их устранение;
3) Сокращение затрат на продукты;
4) Увеличение скорости обслуживания.

9.Выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Действия, которые относятся к принципам бережливого производства:
1) Закупка ингредиентов с запасом на месяц;
2) Стандартизация рецептур;
3) Регулярный анализ потерь времени персонала;
4) Отказ от обучения сотрудников.

10.Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Метод , который эффективен для предотвращения жалоб на качество еды:
1) Уменьшение порций;
2) Регулярный внутренний контроль по чек-листам;
3) Отказ от сложных блюд;
4) Скрытие негативных отзывов.

Индикатор достижения компетенции "Владеть"

1. Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. В вашем ресторане снижается количество постоянных гостей. Разработайте план мероприятий по их возвращению, используя инструменты локального маркетинга.

2. Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Вам поручено разработать продаваемое сезонное меню. Опишите этапы работы и принципы отбора блюд.

3.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Мини-кейс: Гость жалуется на холодное блюдо и медленное обслуживание. Ваши действия для разрешения конфликта.

4.Вопрос.Рассчитайте и запишите ответ. Рентабельность маркетинговой акции "Ужин за полцены", если средний чек — 2000 руб., себестоимость — 40%, количество гостей — 100 человек. Ответ запишите в процентах.

5.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Эссе: Докажите, что эмоциональный сервис важнее низких цен для удержания клиентов. Приведите примеры.

6. Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. При проверке Роспотребнадзора выявлено нарушение: сырое мясо хранится рядом с готовыми продуктами. Составьте план корректирующих действий.

7.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Разработайте чек-лист для ежедневного контроля санитарного состояния кухни (10 пунктов).

8. Вопрос. Рассчитайте и запишите ответ. Сколько литров дезраствора потребуется для обработки 20 м² пола, если норма расхода — 0.5 л/м².Ответ запишите в литрах.

9. Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Мини-кейс: После банкета 10 гостей обратились с жалобами на пищевое отравление. Ваши действия.

10.Вопрос: Прочитайте текст и запишите развернутый ответ. Эссе: Объясните, почему внедрение HACCP снижает репутационные риски ресторана.

Итоговое тестирование по дисциплине

1. Какой инструмент локального маркетинга наиболее эффективен для повышения узнаваемости нового ресторана?
1) Размещение рекламы в федеральных СМИ
2) Проведение дегустаций для жителей района
3) Участие в международной выставке
4)Запуск телевизионного рекламного ролика

2. Что является ключевым элементом бренда-локомотива?
1) Низкие цены на все позиции меню
2) Уникальное торговое предложение
3) Большой штат сотрудников
4) Наличие нескольких залов

3. Какой показатель лучше всего отражает эффективность клиентоориентированного сервиса?
1) Количество посетителей в день
2) Процент возвращающихся гостей
3) Сумма среднего чека
4) Количество позиций в меню

4. Что включает в себя понятие "продаваемое меню"?
1) Только самые дорогие блюда
2) Блюда, пользующиеся спросом у целевой аудитории
3) Эксклюзивные блюда шеф-повара
4) Максимально большое количество позиций

5. Какой метод наиболее эффективен для анализа конкурентов?
1) Изучение их финансовой отчетности
2) Посещение в качестве тайного покупателя
3) Опрос случайных прохожих
4) Анализ архитектуры здания

6. Какова основная цель системы HACCP?
1) Увеличение прибыли ресторана
2) Снижение затрат на продукты

8. Как часто должен проводиться контроль температуры в холодильных установках?
1) 1 раз в неделю
2) 1 раз в месяц
3) 2 раза в сутки
4) Только при приемке продуктов

9. Что является основным документом, регламентирующим санитарные нормы в общепите?
1) Трудовой кодекс
2) СанПиН
3) Гражданский кодекс
4) Устав предприятия

10. Какой минимальный срок должна храниться суточная проба готовой продукции?
1) 12 часов
2) 24 часа
3) 48 часов
4) 72 часа

11. Какой метод наиболее эффективен для предотвращения перекрестного загрязнения?
1) Использование одного ножа для всех продуктов
2) Разделение зон для обработки разных видов продуктов
3) Хранение всех продуктов в одном холодильнике
4) Мытье рук 1 раз в смену

12. Как часто должен проходить медицинский осмотр персонала кухни?
1) 1 раз в 5 лет
2) 1 раз в 3 года
3) 1 раз в год
4) 1 раз в месяц

13. Что является главной целью внутреннего аудита на производстве?
1) Снижение зарплаты сотрудникам
2) Выявление и устранение нарушений
3) Увеличение нагрузки на персонал
4) Сокращение ассортимента

14. Какой документ обязательно должен быть у каждого сотрудника пищевого производства?
1) Водительское удостоверение
2) Медицинская книжка
3) Диплом о высшем образовании
4) Страховой полис

15. Какое действие необходимо при обнаружении просроченного продукта?
1) Переложить его в другую упаковку
2) Немедленно утилизировать
3) Использовать для приготовления блюд
4) Переместить в другой холодильник

6.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Учебным планом не предусмотрено

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

Методические рекомендации по работе с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.
Работа с рекомендованной литературой:
При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. План – это

схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов: - план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные пояснения, - текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника, - свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом, - тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу. В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия представляют особую форму сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает, например: индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы; фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы; решение задач и упражнений по образцу; решение вариантных задач и упражнений; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности. выполнение контрольных работ; работу с тестами. При подготовке к практическим занятиям студентам рекомендуется: внимательно ознакомиться с тематикой практического занятия; прочесть конспект лекции по теме, изучить рекомендованную литературу; составить краткий план ответа на каждый вопрос практического занятия; проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки; если встретятся незнакомые термины, обязательно обратиться к словарю и зафиксировать их в тетради. Все письменные задания выполнять в рабочей тетради. Практические занятия развивают у студентов навыки самостоятельной работы по решению конкретных задач.

Методические рекомендации по подготовке к лабораторным работам

Лабораторные работы представляют одну из форм освоения теоретического материала с одновременным формированием практических навыков в изучаемой дисциплине. Их назначение – углубление проработки теоретического материала, формирование практических навыков путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов на протяжении всего курса. Процесс подготовки к лабораторным работам включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение лабораторной работы предполагает: изучение теоретического материала по теме лабораторной работы (по вопросам изучаемой темы); выполнение необходимых расчетов и экспериментов; оформление отчета с заполнением необходимых таблиц, построением графиков, подготовкой выводов по проделанным экспериментам и теоретическим расчетам; по каждой лабораторной работе проводится контроль: проверяется содержание отчета, проверяется усвоение теоретического материала. Контроль усвоения теоретического материала является индивидуальным.

Методические указания по выполнению отчёта к лабораторным работам

Основным требованием по выполнению лабораторных и практических работ является полное исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения и профессиональной подготовки студентов.
Методические указания обеспечивают комплексный подход в учебной работе студентов, единство и преемственность требований к оформлению результатов работы на разных этапах обучения. С единых позиций приведены основные требования по структуре, оформлению и содержанию отчета по лабораторным и практическим работам.
Структура отчёта:
- цель работы;
- краткие теоретические сведения;
- ход выполнения работы;
- выводы.
Дополнительными элементы:
- приложения;
- библиографический список.
Требования к содержанию отчёта:
1. Титульный лист
В верхнем поле листа указывают полное наименование учебного заведения.
В среднем поле указывается вид работы, в данном случае лабораторная или практическая работа с указанием курса, по которому она выполнена, и ниже ее название. Название работы приводится без слова тема и в кавычки не заключается.
Далее ближе к правому краю титульного листа указывают фамилию, инициалы и группу учащегося, выполнившего работу, а также фамилию, инициалы преподавателя, принявшего работу.
В нижнем поле листа указывается место выполнения работы и год ее написания (без слова год).
2. Цель работы должна отражать тему работы, а также конкретные задачи, поставленные студенту на период выполнения работы. По объему цель работы в зависимости от сложности и многозадачности работы составляет от нескольких строк до 0,5 страницы.
3. Краткие теоретические сведения. В этом разделе излагается краткое теоретическое описание изучаемой в работе темы. Материал раздела не должен копировать содержание методического пособия или учебника по данной теме, а

ограничивается изложением основных понятий, требующихся для дальнейшей обработки полученных результатов. Объем литературного обзора не должен превышать 1/3 части всего отчета.
4. Ход выполнения работы. В данном разделе подробно излагается методика выполнения работы, процесс получения данных и способ их обработки. Если используются стандартные пакеты компьютерных программ для обработки экспериментальных результатов, то необходимо обосновать возможность и целесообразность их применения, а также подробности обработки данных с их помощью.
5. Выводы по работе - кратко излагаются результаты работы, полученные в результате выполнения работы, а также краткий анализ полученных результатов.
Отчет по лабораторной работе оформляется на листе формата А4. Допускается оформление отчета по лабораторной работе в электронном виде средствами Microsoft Office. Текст работы должен быть напечатан через полтора интервала шрифтом Times New Roman, кегль – 12. Поля должны оставаться по всем четырем сторонам печатного листа: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10, нижнее – не менее 20 и верхнее – не 15 мм.
Для защиты лабораторной работы студент должен подготовить отчет, провести самостоятельную работу, иметь отметку о проверенном отчете.
Результаты определяются по пятибалльной системе оценок.

Методические рекомендации по выполнению реферата

Реферат – письменная работа объемом 8–10 страниц. Это краткое и точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы. Тему реферата студент выбирает из предложенных преподавателем или может предложить свой вариант. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Содержание темы излагается объективно от имени автора. Функции реферата. Информативная, поисковая, справочная, сигнальная, коммуникативная. Степень выполнения этих функций зависит от содержательных и формальных качеств реферата и для каких целей их использует. Требования к языку реферата. Должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.
Структура реферата:
1. Титульный лист
2. Оглавление (на отдельной странице). Указываются названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение. Аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками, перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Обязательно формулируются цель и задачи реферата.
4. Основная часть. Подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала. В случае если используется чья-либо неординарная мысль, идея, то обязательно нужно сделать ссылку на того автора, у кого взят данный материал.
5. Заключение. Последняя часть научного текста. В краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования.
6. Приложение. Может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы). Указывается реально использованная для написания реферата литература. Названия книг располагаются по алфавиту с указанием их выходных данных. Общие требования к построению, содержанию и оформлению».
При проверке реферата оцениваются:
 знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей;
 характеристика реализации цели и задач исследования;
 степень обоснованности аргументов и обобщений;
 качество и ценность полученных результатов;
 использование литературных источников;
 культура письменного изложения материала;
 культура оформления материалов работы.
Правила написания научных текстов (реферат, дипломная работа):
Здесь приводятся рекомендации по консультированию студентов относительно данного вида самостоятельной работы. Во время консультаций руководителю следует предложить к обсуждению следующие вопросы.
• Какова истинная цель Вашего научного текста – это поможет Вам разумно распределить свои силы и время.
• Важно разобраться, кто будет «читателем» Вашей работы.
• Начинать писать серьезную работу следует не раньше, чем возникнет ощущение, что по работе с источниками появились идеи, которыми можно поделиться.
• Должна быть идея, а для этого нужно научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного).
• Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно, а также стремясь структурировать свой текст.
• Объем текста и различные оформительские требования во многом зависят от принятых в конкретном учебном заведении порядков.

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа выполняется по вариантам. На бланке указывается факультет, курс, группа, ФИО студента. Вопросы строятся на основе тестовых и ситуативных заданий. В тестовых заданиях, выбирается правильный(ые) ответ(ы). При решении ситуативных заданий выбирается правильная последовательность действий в рассматриваемой ситуации. Проверка контрольной работы позволяет выявить и исправить допущенные студентами ошибки, указать, какие вопросы дисциплины ими недостаточно усвоены и требуют доработки. Студент должен внимательно ознакомиться с письменными замечаниями преподавателя и приступить к их исправлению, для чего еще раз повторить соответствующий материал.

Методические рекомендации по подготовке к коллоквиуму

Коллоквиумом называется собеседование преподавателя и студента по заранее определенным контрольным вопросам. Целью коллоквиума является формирование у студента навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы. На коллоквиум выносятся крупные, проблемные, нередко спорные теоретические вопросы. Упор делается на монографические работы профессора-автора данного спецкурса. От студента требуется:
- владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме;
- знание разных точек зрения, высказанных в научной литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;
- наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать.
Коллоквиум - это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний студентов, так как в ходе собеседования преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у студента в процессе изучения данного источника. Однако коллоквиум не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у студента стремление к чтению дополнительной социологической литературы. Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3-4 недели. Методические указания состоят из рекомендаций по изучению источников и литературы, вопросов для самопроверки и кратких конспектов ответа с перечислением основных фактов и событий, относящихся к пунктам плана каждой темы. Это должно помочь студентам целенаправленно организовать работу по овладению материалом и его запоминанию. При подготовке к коллоквиуму следует, прежде всего, просмотреть конспекты лекций и практических занятий и отметить в них имеющиеся вопросы коллоквиума. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.
Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (2-3 человека). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, проверяет конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. По итогам коллоквиума выставляется дифференцированная оценка по пятибалльной системе.

Методические рекомендации по устному опросу/самоподготовке

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также
решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и
самостоятельно студенту рекомендуется, используя лист опорных сигналов,
воспроизвести по памяти определения, выводы формул, формулировки основных
положений и доказательств. В случае необходимости следует рекомендовать еще раз внимательно разобраться в материале. Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако преподавателю следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных формул без понимания сущности теоретических положений.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Одним из видов внеаудиторной самостоятельной работы является подготовка к семинарским занятиям. Семинар – форма учебно-практических занятий, при которой студенты обсуждают сообщения, доклады и рефераты, выполненные ими по результатам учебных или научных исследований под руководством преподавателя. Преподаватель в этом случае является координатором обсуждений темы семинара, подготовка к которому является обязательной. Поэтому тема семинара и основные источники обсуждения предъявляются до обсуждения для детального ознакомления, изучения. Цели обсуждений направлены на формирование навыков профессиональной полемики и закрепление обсуждаемого материала. Семинар – это такая форма организации обучения, при которой на этапе подготовки доминирует самостоятельная работа учащихся с учебной литературой и другими дидактическими средствами над серией вопросов, проблем и задач, а в процессе семинара идут активное обсуждение, дискуссии и выступления учащихся, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания, то главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли.

Методические рекомендации по подготовке к эссе

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом 500-700 слов, посвященное какой-либо значимой классической либо современной проблеме в определенной теоретической и практической области. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей. Цели написания эссе – научиться логически верно и аргументировано строить устную и письменную речь; работать над углублением и систематизацией своих философских знаний; овладеть способностью использовать основы знаний для формирования мировоззренческой позиции. Приступая к написанию эссе, изложите в одном предложении, что именно вы будете утверждать и доказывать (свой тезис).

Методические рекомендации по подготовке к докладу

Для подготовки доклада необходимо выбрать актуальную тему. Желательно, чтобы тема была интересна докладчику и вызывала желание качественно подготовить материалы. Подготовка доклада предполагает: определение цели доклада; подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада; составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.
Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения. Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.
Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Методические рекомендации по подготовке к собеседованию

Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
Цель собеседования: проверка усвоения знаний; умений применять знания; сформированности профессионально значимых личностных качеств.
Подготовка к собеседованию предполагает повторение пройденного материала и приобретение навыка свободного владения терминологией и фактическими данными по определенному разделу дисциплины.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию/ итоговому тестированию

Тестирование/итоговое тестирование – это система стандартизированных заданий, определенного содержания и упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине (разделу). Тестирование позволяет оценить у студентов уровень знаний фактического материала, умения логически мыслить, способности к рефлексии и творческому подходу к решению поставленной задачи на каждом этапе их обучения.
При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:
- четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов);
- проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- проработать информационный материал по разделу дисциплине;
- конспективно выписать из соответствующих разделов учебной дисциплины основные понятия, ключевые идеи, теоретические концепции и подходы;
- повторить теоретический материал лекций, самостоятельно изученной учебной и научной литературы, семинарских занятий.
При выполнении тестовых заданий рекомендуется:
- внимательно полностью прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные из них (их может быть несколько);
- при затруднении при ответе на сложный для студента вопрос целесообразно переходить к другим вопросам теста. По завершению ответов на все последующие вопросы теста необходимо вернуться к трудному вопросу и дать на него продуманный ответ;
- по окончании тестирования следует проверить правильность данных ответов на вопросы теста, чтобы избежать механических ошибок.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Изучение многих общепрофессиональных и специальных дисциплин завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине. Экзаменационная сессия – это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами

интервал 2-4 дня, в течение студент систематизирует уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом студенты должны быть ознакомлены с основными требованиями и получить ответы на возникающие в процессе подготовки вопросы. Необходимо ориентировать студентов на систематическую подготовку к занятиям в течение семестра, что позволит использовать время экзаменационной сессии для
систематизации знаний.

Методические рекомендации по подготовке к зачету/ зачету с оценкой

В ходе подготовки к зачету/зачету с оценкой студент, в первую очередь, должен систематизировать знания, полученные в ходе изучения дисциплины. К зачету/зачету с оценкой необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:
- программой дисциплины;
- перечнем знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- учебниками, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету/зачету с оценкой.
После этого у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и лабораторных занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета/зачета с оценкой.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература	
7.1.1. Основная литература	
Л.1.1	Крупина Н. Н. Стратегическое управление развитием гостиничного и ресторанного комплексов [Электронный ресурс]:методические указания выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «сервис» направленность (профиль) «управление гостиничной и ресторанной деятельностью». - Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2021. - 44 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/191458
7.1.2. Дополнительная литература	
Л.2.1	Палий Н. С. Экономика предприятий ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021. - 144 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602201
Л.2.2	Полякова А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. - 282 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/170481
Л.2.3	Мазанкова Т. В., Ильина Т. А., Соколова Е. К. Ресторанный рынок на современном этапе и проблемы его развития: сборник статей [Электронный ресурс]:научная литература. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 117 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=362888
Л.2.4	Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: ФЛИНТА, 2017. - 328 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70361
Л.2.5	Куянцев И. А. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]:студенческая научная работа. - Москва: Студенческая наука, 2012. - 1378 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773
7.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение в том числе отечественного производства	
7.2.1	Microsoft Windows 10
7.2.2	Microsoft Office 2013 Standard
7.2.3	Kaspersky Endpoint Security
7.3. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет	
7.3.1	Электронно-библиотечная система "Лань". Режим доступа: https://e.lanbook.com/
7.3.2	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн". Режим доступа: https://biblioclub.ru/
7.3.3	Электронно-библиотечная система "BOOK.ru". Режим доступа: https://book.ru/
7.3.4	Компьютерная справочно-правовая система "КонсультантПлюс". Режим доступа: http://www.consultant.ru/
7.3.5	Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge). Режим доступа: http://apps.webofknowledge.com/
7.3.6	Научная электронная библиотека "eLIBRARY.RU". Режим доступа: https://www.elibrary.ru/
7.3.7	Научная электронная библиотека "КиберЛенинка". Режим доступа: https://cyberleninka.ru/
7.3.8	Сайт национального открытого университета "ИНТУИТ". Режим доступа: https://intuit.ru/
7.3.9	Официальный интернет-портал правовой информации. Режим доступа: http://pravo.gov.ru/
7.3.10	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. Режим доступа: http://school-collection.edu.ru/
7.3.11	Российская государственная библиотека. Режим доступа: https://www.rsl.ru/
7.3.12	ПЛАТФОРМА ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЯ «РАЗУМ». Режим доступа: https://razoom.mgutm.ru/
7.3.13	Scirus - система поиска научной информации. Режим доступа: http://www.scirus.com/
7.3.14	Электронные библиотеки, словари, энциклопедии. Режим доступа: https://gigabaza.ru/
7.3.15	"Электронная библиотека учебников" . Режим доступа: http://studentam.net/

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1	Адрес: 215119, Смоленская область, Вяземский район, город Вязьма, ул. Ленина, д. 77: аудитория 18-1212 - Лаборатория Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий; занятий семинарского типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации : Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Устройство для определения влажности «Элекс-7»; Измеритель деформации клейковины лабораторный ИДК-1М; Устройство для определения пористости хлебобулочных изделий УОП-01; Пурка литровая рабочая с падающим грузом ПХ-1; Диафаноскоп ДСЗ-2М; Прибор для измерения объема хлеба ОХЛ-2; Рефрактометр портативный КАРАТ-МТ; Весы; Формы для выпекания; Микроволновая печь; Калькулятор; Слайсер; Контрольно-кассовый аппарат; Весы; Ваза для фруктов; Ножи; Учебно-наглядные пособия
8.2	Адрес: 215119, Смоленская область, Вяземский район, город Вязьма, ул. Ленина, д. 77: аудитория 18-1212 а - Лаборатория Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий; занятий семинарского типа; для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); для проведения групповых и индивидуальных консультаций; для текущего контроля и промежуточной аттестации : Рабочие места обучающихся; Рабочее место преподавателя; Классная доска; 3 рабочих мест обучающихся, оснащенных ПЭВМ с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду; Плакаты по учебному магазину (20 шт). Раздаточный материал по учебному магазину (8 шт) по хлебу (2 шт): технологическое оборудование хлебопекарного производства; сборник рецептур на хлебобулочные изделия; по товароведению продовольственных товаров: нормативно-техническая документация на изделия хлебобулочные, макаронные, кондитерские изделия

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом индивидуальных особенностей. Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику, при составлении которого возможны различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы
Руководитель ОПОП
канд. техн. наук, доцент Степаненкова Л.Н._____

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна_____

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна _____

==========

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы
Руководитель ОПОП
канд. техн. наук, доцент Степаненкова Л.Н._____

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2027 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна_____

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2027 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна _____

==========

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы
Руководитель ОПОП
канд. техн. наук, доцент Степаненкова Л.Н._____

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2028 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна_____

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2028 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна _____

==========

Актуализация с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы
Руководитель ОПОП
канд. техн. наук, доцент Степаненкова Л.Н._____

Рабочая программа актуализирована, обсуждена и одобрена на заседании обеспечивающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2029 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна_____

Рабочая программа согласована на заседании выпускающей кафедры

Технологии продуктов питания, предпринимательства и экономики

Протокол от __ _____ 2029 г. № __
Зав. кафедрой Степаненкова Людмила Николаевна _____