

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«22» июня 2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии ресторанной деятельности»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц.,к.э.н.,доц
(должность, уч. степень, звание)

 10.06.2023
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2023 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф.
(уч. степень, звание)

 13.06.2023
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц.,к.э.н.,доц.
(должность, уч. степень, звание)

 13.06.2023
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.
(должность, уч. степень, звание)

 13.06.2023
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Технологии ресторанной деятельности» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-2 «Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением современных технологий производства кулинарной продукции и обслуживания гостей на предприятиях питания в гостиницах.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия/семинары, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины:

- знания: современных технологий продукции и обслуживания в предприятиях питания различных типов при гостиничных комплексах;
- знать формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- умения: самостоятельно осуществлять поиск, сбор и анализ информации с целью исследования рынка гостиничных услуг, формирования конкурентоспособного гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- владеть навыками осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- навыки: высококлассной сервисной деятельности в предприятиях питания при гостиничных комплексах с учетом этнических, религиозных и индивидуальных предпочтений потребителей

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.В.1 владеть навыками осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.3.1 знать формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.У.1 уметь осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»,
- «Организация обслуживания лиц с ОВ».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины , ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия , всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	17	17
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа , всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 6					
Раздел 1. Организация снабжения					

продуктами, сырьем, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения					
Тема 1.1 Организация работы с поставщиками.	2	2			8
Тема 1.2 Организация приемки продуктов от поставщика	2	2			8
Раздел 2. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания					
Тема 2.1 Нормативно-техническая документация в области безопасности пищевых продуктов, стандарты в области общественного питания.	2	2			8
Тема 2.2 Качество продовольственного сырья и продуктов питания	2	2			8
Раздел 3. Организация производства на предприятиях общественного питания					
Тема 3.1 Организация производства продукции в предприятиях общественного питания	4	4			9
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания					
Тема 4.1 Организация обслуживания в предприятиях общественного питания	3	3			8
Тема 4.2 Современные методы и технологии обучения персонала в предприятиях общественного питания	2	2			8
Выполнение курсовой работы				17	
Итого в семестре:	17	17		17	57
Итого	17	17	0	17	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1. Организация снабжения продуктами, сырьем, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения ПК-1.В.1 ПК-2.3.1	Тема 1.1 Организация работы с поставщиками. Федеральные законы, стандарты в области общественного питания. Поставка продуктов ресторанам. Процедура закупок. Заказ продуктов поставщикам. Критические этапы, ведущие к потере денег. Отчет по продажам блюд. Отчетами по расходу продуктов со склада на подразделение; листом утвержденных продуктов ресторана, лист заготовки. Оптимизация процесса заказа продуктов. Расчет норм продаж. Договор с поставщиками. <i>Управляемая дискуссия</i> Тема 1.2 Организация приемки продуктов от поставщика Правильно принимай. Проверка документов и их соответствие договору, Проверка

	<p>количества и качества продуктов и их соответствие документам. Составление акта о расхождении количества и качества продуктов. Подтверждение приемки товара. Требования к сопроводительной документации. <i>Демонстрация слайдов</i></p>
<p>Раздел 2. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания ПК-1.В.1 ПК-2.3.1</p>	<p>Тема 2.1 Нормативно-техническая документация в области безопасности пищевых продуктов, стандарты в области общественного питания. Законодательство в области обеспечения безопасности пищевых продуктов. Виды безопасности. Пути загрязнения продовольственного сырья и продуктов питания. Химические опасности. Физические и биологические опасности. Безопасность использования новых источников сырья, генетически модифицированных продуктов. Упаковка для пищевых продуктов. <i>Демонстрация слайдов, мозговой штурм</i></p> <p>Тема 2.2 Качество продовольственного сырья и продуктов питания Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов. Система безопасности НАССР.</p>
<p>Раздел 3. Организация производства на общественного питания ПК-1.В.1 ПК-2.3.1</p>	<p>Тема 3.1 Организация производства продукции в предприятиях общественного питания Организация хранения и контроль запасов сырья. Технологии приготовления кулинарной продукции. Отдача блюд в ресторане. Учет, инвентаризации. <i>Демонстрация слайдов</i></p>
<p>Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания ПК-1.В.1 ПК-2.3.1</p>	<p>Тема 4.1 Организация обслуживания в предприятиях общественного питания Стандарты обслуживания в предприятии питания. Особенности питания и обслуживания иностранных туристов.</p> <p>Тема 4.2 Современные методы и технологии обучения персонала в предприятиях общественного питания Организация обучения персонала в ресторане. <i>Демонстрация слайдов, мозговой штурм</i></p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
	Федеральные законы, стандарты в области общественного питания.	Семинар: выступления студентов с сообщениями по вопросам практического	2		1

		занятия, групповая дискуссия.			
	Организация работы с поставщиками.	Решение ситуационных задач, кейс, мозговой штурм	2		1
	Законодательство в области обеспечения безопасности пищевых продуктов	Семинар: выступления студентов с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	4		2
	Организация производства продукции в предприятиях общественного питания	Решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий,	4		3
	Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания	Решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий,	3		4
	Методы и технологии обучения персонала в предприятиях общественного питания	Деловая игра	2		4
Всего			17		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Цель курсовой работы:

Часов практической подготовки:

Примерные темы заданий на курсовую работу приведены в разделе 10 РПД.

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	10	10
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	7	7
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения
 для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
 Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
 Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
 Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858884	
	Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Г. Федцов .— 7-е изд., стер. — М. : ИТК "Дашков и К", 2019 .— 248 с. : ил. — ISBN 978-5-394-03326-1 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/689015	
	Мрыхина Е. Б. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=752579	
	Ершов В. Д. Технология и организация производства продуктов питания: Словарь основных терминов и понятий / Ершов В.Д., Корчагина Е.И. - СПб:ГИОРД, 2016. - 80 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760063	
	Милл Р. К.	

	Управление рестораном [Электронный ресурс] : учебник / Р. К. Милл; пер. с англ. - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 535 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395285	
	Джум Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=504888	
	Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389895	
	Мрыхина Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 176 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=399678	
	Джум Т.А Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519396	
	Алексеева Н. П. Ресторанный сервис. Restaurant service: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 328 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320765	
	Хмырова С. В. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882505	
	Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=261600	
	Алексеева Н. П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320766	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе
https://consultant.ru/	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	Компьютерный класс	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену;

	Экзаменационные билеты; Задачи; Тесты.
Выполнение курсовой работы	Экспертная оценка на основе требований к содержанию курсовой работы по дисциплине.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
-------	--	----------------

	1 Организация работы с поставщиками. 2 Виды поставщиков 3 Заказ продуктов поставщикам 4 Организация приемки продуктов от поставщика 5 Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания 6 Нормативно-техническая документация в области безопасности пищевых продуктов, стандарты в области общественного питания. 7 Качество продовольственного сырья и продуктов питания 8 Безопасность использования новых источников сырья, генетически модифицированных продуктов. 9 Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов. 10 Система безопасности НАССР. 11 Организация хранения и контроль запасов сырья. 12 Технологии приготовления кулинарной продукции.	ПК-1.В.1
	13 Отдача блюд в ресторане. 14 Учет, инвентаризации. 15 Организация производства на предприятиях общественного питания 16 Бизнес- процессы приготовления кулинарной продукции 17 Технологии заготовочных цехов 18 Технологии доготовочных цехов 19 Организация обслуживания в предприятиях общественного питания 20 Современные методы и технологии обучения персонала в предприятиях общественного питания	ПК-2.З.1
	21 Профессиональный стандарт официанта 22 Профессиональный стандарт бармена 23 Профессиональный стандарт ; Руководитель (директор) предприятия питания 24 Производственный, обслуживающий и административный персонал ресторана: характеристика. должностные обязанности. 25 Ресторанный текстиль. 26 Стандарты обслуживания в предприятии питания. 27 Особенности питания и обслуживания иностранных туристов 28 Организация обучения в ресторане 29 Виды обучения персонала 30 Роль кауч-технологий в ресторане	ПК-2.У.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
1	Организация работы с поставщиками.
2	Организация приемки продуктов от поставщика
3	Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания

4	Нормативно-техническая документация в области безопасности пищевых продуктов, стандарты в области общественного питания.
5	Качество продовольственного сырья и продуктов питания
6	Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов.
7	Система безопасности НАССР.
8	Организация хранения и контроль запасов сырья.
9	Технологии приготовления кулинарной продукции.
10	Отдача блюд в ресторане.
11	Организация производства на предприятиях общественного питания
12	Бизнес- процессы приготовления кулинарной продукции
13	Технологии заготовочных цехов
14	Технологии доготовочных цехов
15	Организация обслуживания в предприятиях общественного питания
16	Современные методы и технологии обучения персонала в предприятиях общественного питания
17	Стандарты обслуживания в предприятии питания.
18	Особенности питания и обслуживания иностранных туристов
19	Организация обучения в ресторане
20	Виды обучения персонала

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Раздел 1,2.3	
	1. Выберите утверждение, которое, по Вашему мнению, наиболее полно отражает суть работы закупок. <ul style="list-style-type: none"> 1) закупки направлены на соблюдение бизнес-процессов отдела закупок и поддержания элементов корпоративной культуры предприятия 2) закупки направлены на эффективное взаимодействие с поставщиками 3) закупки направлены на исключение моментов, связанных с отсутствием необходимых товаров и/или услуг 	ПК-1.В.1
	2.Какие параметры при выборе поставщика Вы учитываете? Выберите подходящий для Вас перечень параметров. * <ul style="list-style-type: none"> 1) стабильность товарных запасов; выполнение договорных условий; наличие бонусных выплат; готовность в любой момент улучшить условия сотрудничества; способность быстро решать проблемы, которые периодически возникают 2) стабильность товарных запасов; выполнение договорных условий; наличие ценовой спецификации; прозрачная система скидок и отсрочек; все взаимодействие с поставщиком осуществляется посредством одного менеджера поставщика 3) стабильность товарных запасов; выполнение договорных условий; наличие бонусных выплат; у поставщика имеются отдел логистики, отдел рекламаций, отдел маркетинга, 	ПК-2.3.1

<p>которые готовы взаимодействовать с Вами по соответствующим вопросам.</p>	
<p>3. Какой смысл заложен в техниках активного слушания (ТАС), применяемых в переговорах? *</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) одна из переговорных техник, позволяющих дать оппоненту максимум нужной ему информации в виде схем и графиков 2) одна из переговорных техник, позволяющих оппонентам определить свои роли в переговорах 3) одна из переговорных техник, позволяющих получить от оппонента максимум информации, и вызвать доверие оппонента 	ПК-2.У.1
<p>4. По Вашему мнению: должны специалисты закупок принимать участие в планировании экономических показателей деятельности предприятия? Или, как минимум, знать их? *</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) нет 2) возможно, должны 3) да 	ПК-2.У.1
<p>5. Предприятие создает запасы с целью снижения...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) потерь от закупки мелких партий товаров по более высоким ценам; 2) потерь от омертвления в запасах отвлеченных финансовых средств; 3) риска порчи товаров; 4) расходов на оплату труда персонала, занятого хранением товаров. 	ПК-2.У.1
<p>6. Принцип параллельности складского процесса означает...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени; 2) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму; 3) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе; 4) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса; 5) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости 	ПК-2.3.1
<p>7. Принцип непрерывности складского процесса означает...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени; 2) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму; 3) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе; 4) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса. 	ПК-2.У.1
<p>8. Принцип поточности складского процесса означает...</p>	ПК-2.У.1

	<p>1) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени;</p> <p>2) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму;</p> <p>3) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе;</p> <p>4) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса;</p> <p>9. К переменным затратам на перевозку относят:</p> <p>1) накладные расходы;</p> <p>2) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава;</p> <p>3) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;</p> <p>4) расходы на оплату труда административно-управленческого персонала.</p> <p>10. К постоянным затратам на перевозку относят...</p> <p>1) затраты на страхование транспортного средства;</p> <p>2) затраты на содержание производственно-технической базы и инфраструктуры транспорта;</p> <p>3) затраты на техническое обслуживание и текущий ремонт подвижного состава, включая запасные части и материалы;</p> <p>4) затраты на топливо, смазочные материалы, электроэнергию на движущиеся операции.</p> <p>11. Пищевые продукты – это</p> <p>1) продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутылированная питьевая вода, безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые добавки и биологически активные добавки;</p> <p>2) продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутылированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье,</p> <p>3) продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутылированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые добавки и биологически активные добавки;</p> <p>12. Пищевые добавки – это</p> <p>1) природные или искусственные вещества и их соединения,</p>	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-2.3.1</p> <p>ПК-2.3.1</p>
--	---	---

	<p>специально вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях придания пищевым продуктам определенных свойств и (или) сохранения качества пищевых продуктов</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) природные или искусственные вещества и их соединения, специально вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях сохранения качества пищевых продуктов 3) природные или искусственные вещества и их соединения, специально вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях придания пищевым продуктам определенных свойств <p>13. Не могут находиться в обороте пищевые продукты, материалы и изделия, которые:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) не соответствуют требованиям нормативных документов; 2) имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее - органы государственного надзора) при проверке таких продуктов, материалов и изделий; 3) не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации; 4) не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли; 5) не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации. 6) верно все <p>14. Допускается ли продовольственное сырье животного происхождения для изготовления пищевых продуктов без проведения ветеринарно-санитарной экспертизы?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) да, в случае если данное сырье предназначено для использования после термической обработки 2) не допускается <p>15. На этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, с учетом видов пищевых продуктов должна быть указана следующая информация на русском языке:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов); 2) о назначении и об условиях применения (в отношении 	<p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-2.3.1</p> <p>ПК-2.3.1</p>
--	--	---

<p>продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);</p> <p>3) о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);</p> <p>4) об особенностях упаковочного материала;</p> <p>5) об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);</p> <p>6) о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов;</p> <p>7) о наличии / отсутствии ГМО</p>	
<p>Раздел 4</p>	
<p>1. Температура подачи портвейна:</p> <p>а) охлаждённый;</p> <p>б) комнатной температуры;</p> <p>в) подогретый до 20-ти градусов.</p>	ПК-1.В.1
<p>2. Первый шаг в работе с жалобами:</p> <p>а) быстро исправить ошибку;</p> <p>б) проверить доволен ли гость;</p> <p>в) поблагодарить.</p>	
<p>3. Какой рукой подают блюда гостю?</p> <p>а) правой, подходя с левой стороны;</p> <p>б) левой, подходя с левой стороны;</p> <p>в) правой, подходя с правой стороны.</p>	ПК-1.В.1
<p>4. В каком порядке расположены в меню горячие блюда?</p> <p>а) мясные, из птицы, рыбные;</p> <p>б) рыбные, мясные, из птицы;</p> <p>в) из птицы, мясные, рыбные.</p>	ПК-1.В.1
<p>5. На сколько сантиметров должна свисать скатерть со стола?</p> <p>а) не ниже сиденья стула;</p> <p>б) 35 см;</p> <p>в) скатерть должна быть по краю стола.</p>	ПК-1.В.1
<p>6. Обслуживание по-французски - это:</p> <p>а) обслуживание, с помощью приставного столика;</p> <p>б) подача блюд на несколько порций;</p> <p>в) семейный стиль обслуживания.</p>	ПК-1.В.1
<p>7. Диаметр закусочной тарелки:</p> <p>а) 240 мм;</p> <p>б) 200 мм;</p> <p>в) 250 мм.</p>	ПК-1.В.1
<p>8. Кому первому нужно подать меню?</p> <p>а) женщине в возрасте;</p> <p>б) молодой женщине;</p> <p>в) пожилому мужчине.</p>	ПК-1.В.1

	<p>9. Первым обслуживаем:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) пожилого мужчину; б) ребенка; в) женщину в возрасте. <p>10. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) салфетка в тарелке; б) в тарелке вилка и нож крест накрест; в) в тарелке осталась 1/3 блюда. <p>11. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) верно; б) неверно; в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами. <p>12. Встреча гостей должна осуществляться:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) официантом; б) администратором; в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям. <p>13. Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) когда гость об этом просит; б) сразу, как только подошли, чтобы принять заказ; в) когда администратор просит Вас об этом; г) во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки; <p>14. Идеальный официант...</p> <ul style="list-style-type: none"> а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт; б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет позвать; в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым. 	<p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p> <p>ПК-1.В.1</p>
--	--	---

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
(Ниже приводятся рекомендации по составлению данного раздела)

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала (если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине).

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- формулировку темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;
- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию,

противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;
- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а так же материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы – свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы (*если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине*)

Курсовой проект/ работа проводится с целью формирования у обучающихся опыта комплексного решения конкретных задач профессиональной деятельности.

Курсовая работа - это самостоятельное научное исследование, посвященное актуальным вопросам гостиничного и ресторанного бизнеса. При ее написании важно опираться на знания, полученные при изучении теоретических курсов. Курсовая работа способствует более сознательному овладению знаниями, умениями и навыками, формирует интерес к научным исследованиям, помогает освоению их методик, вырабатывает навыки самостоятельной творческой работы. Курсовая работа по учебной дисциплине «Технологии ресторанной деятельности» должна показать, насколько глубоко студенты овладели теоретическими знаниями, умением пользоваться научной литературой, критически и творчески подходить к избранной теме. Таким образом, **задачи** курсовой работы состоят в том, чтобы вы научились следующим приемам:

а) находить нужную литературу и обрабатывать ее (прежде всего, обнаруживать в публикациях, в статьях интернета важные для вас идеи и фиксировать их -конспектировать или реферировать);

б) сопоставлять различные точки зрения на конкретную проблему и осуществлять выбор самой для вас подходящей точки зрения (наилучшим образом объясняющей исследуемые явления);

в) собирать фактический материал и осуществлять такую его классификацию, при которой во всем массиве приводимых примеров были бы четко видны их общие и частные свойства или характеристики;

г) интерпретировать отдельные примеры с той позиции, которую вы занимаете по отношению к исследуемому вами материалу;

д) письменно излагать те идеи, с которыми вы столкнулись в результате знакомства с фактическим материалом и научной литературой по предмету;

е) осуществлять общее оформление работы: выделять в ней разделы и параграфы, употреблять цитаты и делать ссылки на имеющиеся публикации, составлять библиографию.

Т.е., курсовая работа представляет собой анализ литературы по выбранной частной проблеме и комментирование уже разработанных положений по этой проблеме с привлечением собственных примеров. Число этих примеров твердо не устанавливается: их должно быть такое количество, чтобы развиваемые положения выглядели убедительно и доказательно. Убедительным и недвусмысленным должен быть и сам приводимый фактический материал.

Методические указания к выбору темы

Самый первый шаг на пути к написанию курсовой работы - это выбор темы. Он в высшей степени важен потому, что определит собой направление всех дальнейших исследований вплоть до дипломной работы. И чем более интересна тема, тем легче будет над ней работать, тем более успешными будут результаты изысканий.

Прежде всего следует определиться с общим направлением работы: какой раздел дисциплины представляется вам наиболее интересной, инновации в какой области гостеприимства на ваш взгляд наиболее привлекательны.

Определившись с общим направлением, в котором будет проходить ваше исследование, нужно определиться и с его объектом.

При этом очень важно установить границы наблюдаемого объекта.

И последнее, что требуется здесь определить, - это предмет исследования, т.е. то, что вы собственно узнаете о своем объекте. Предмет также подсказывается направлением вашего интереса.

Требования к написанию курсовой работы

Существуют различия в логической организации работ разных типов. Но, невзирая на все типологические расхождения, любая курсовая работа должна строиться согласно существующим канонам и иметь развернутый план-оглавление, введение, основную часть и заключение.

Структура курсовой работы:

- титульный лист (пояснительная записка к курсовой работе);
- содержание (оглавление) работы;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;

Титульный лист (пояснительная записка к курсовой работе) представляет собой первую страницу курсовой работы и оформляется в соответствии со строго определенными правилами. Образец заполнения титульного листа находится на сайте ГУАП (http://guap.ru/guap/standart/titl_main.shtml).

Содержание (оглавление) работы включает в себя наименования всех глав, параграфов, приложений, содержащихся в работе, а так же пункт «список использованной литературы» с указанием страниц начала каждой части. Наименования частей содержания должны полностью соответствовать заголовкам, представленным в тексте работы, и приводиться в той же последовательности. Сокращать или давать их в другой формулировке по сравнению с наименованиями в тексте нельзя.

Вариант содержания (оглавления) курсовой работы:

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ.....	
1.1. Понятие качества обслуживания в ресторане.....	
1.2. Особенности управления качеством обслуживания в ресторане.....	
1.3. Факторы, влияющие на качество обслуживания в предприятиях питания.....	
ГЛАВА 2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В РЕСТОРАНЕ «НЕВА».....	
2.1. Стандарты обслуживания гостей в ресторане «НЕВА».....	
2.2 Анализ качественного и количественного состава персонала.....	
2.3 Анализ качества обслуживания гостей в ресторане	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	
ПРИЛОЖЕНИЯ	

Кроме того, курсовая работа может включать *приложения*, дополняющие, поясняющие или иллюстрирующие основной текст (например, фотографии, схемы, иллюстрации, электронную презентацию темы и т. п.).

Введение — это краткое вступление к работе, в котором студент должен:

- 1) обосновать актуальность темы, ее теоретическую и практическую значимость;
- 2) сформулировать цель, которая вытекает из названия темы, и задачи курсовой работы, раскрывающие составные части темы, анализ которых необходим и достаточен для достижения цели и отражен в названиях глав и параграфов (пунктов, подпунктов) плана.
- 3) определить предмет и объект исследования.
- 4) раскрыть ее исследованность, степень разработанности в научной литературе (показать, какие аспекты темы изучены достаточно, какие частично, какие требуют дальнейшей разработки), дать краткий обзор основной и дополнительной литературы по теме исследования;

Объем введения не должен превышать 2 — 3 страниц.

Основная часть — логичное и последовательное изложение материала в соответствии с поставленной целью и задачами. Текст разбивается по пунктам плана и состоит из 2-х глав, каждая из которых делится на параграфы (пункты или подпункты), число которых не ограничивается, но обычно их бывает от двух до пяти. Главы работы должны быть соразмерны друг другу по структуре и объему.

В первой главе целесообразно дать общее описание (характеристику) рассматриваемой вами проблемы, т.е., определить положения, на которые вы будете опираться в последующей части своей работы, и понятия, которыми вы будете оперировать далее. В этой главе излагаются *теоретические аспекты* темы на основе анализа опубликованной литературы (теоретическая часть).

Во второй главе работы описываются проведенные студентом исследования, методика исследования, расчеты, полученные результаты (*практическая часть*) по конкретному предприятию питания гостиницы.

Главам и параграфам курсовой работы должны быть даны названия. И чем лучше вы продумаете эти названия, чем более четко будете осознавать задачи, решаемые в соответствующих главах, отделах и параграфах, тем стройнее и лучше будет ваша работа в целом.

Текст необходимо излагать ясным, четким, научным стилем. Изложение материала необходимо вести от третьего лица— «выполнен анализ», «представлена классификация», «автор данного исследования считает (полагает)», « по мнению автора» и т.п..

Объем основной части — 25 – 30 страниц.

В **Заключении** работы дается обобщенное (суммарное) изложение тех идей, к которым вы пришли в результате осуществленного исследования, отмечается их новизна, выделяется то новое, что обнаружено. Это ваши выводы по всей работе, а не повторение фраз, заключающих разделы работы. Заключение обычно составляет 2-3 страницы.

После того как, написаны Основная часть и Заключение, составляется *библиографический список*. Оформление списка использованной литературы. Список

использованной литературы должен быть составлен в соответствии с правилами библиографического описания. Список должен включать в себя 15 — 20 источников. Следует использовать литературу изданную в последние 5 лет.

Если в работе имеются приложения, они нумеруются и оформляются на отдельных страницах.

Оптимальный объём курсовой работы — 30 – 35 страниц (без учёта приложений).

Требования к оформлению

Правила оформления сносок. Сноски должны быть автоматическими постраничными (внизу страницы) со своей нумерацией на каждой странице. Знак сноски следует помещать в том месте текста, где автор цитирует монографии, художественные произведения и др. издания. Сама сноска автоматически выносится вниз страницы и помещается под специальной чертой. Размер шрифта сноски — 10, строки идут через один интервал, с выравниванием по левому краю и нумеруются сначала на каждой странице (1, 2, 3 и т. д.).

В сноске указываются:

- 1) фамилия и инициалы автора (инициалы без пробела);
- 2) название работы (без кавычек);
- 3) место издания (М. — Москва, СПб. — Санкт-Петербург, названия остальных городов полностью);
- 4) издательство;
- 4) год издания (без слова «год»);
- 5) номер страницы, на которой опубликована цитируемая мысль.

Цитирование должно быть точным, полным, без произвольных сокращений и искажений мысли автора. Пропуск слов, предложений, абзацев при цитировании допускается без искажения цитируемого текста и обозначается многоточием. Точная цитата заключается в кавычки и после следует знак сноски.

Если студент своими словами пересказывает точку зрения какого-либо автора или сведения из первоисточника, то в данном случае кавычки не ставятся, но после пересказа выставляется знак сноски. При непрямом цитировании (пересказе, изложении мыслей других авторов своими словами) следует предельно точно излагать мысль автора. Кавычки при этом не ставятся, однако ссылки на источники необходимы.

Если в сносках на одной странице цитируется одна и та же книга, то во второй и последующих ссылках на этой странице употребляются фраза «Там же». Но если цитируются разные страницы одного источника, то они обязательно указываются («Там же, с. 11» или «Там же, с. 34»). Список литературы должен содержать различные источники информации (монографии, научные статьи, нормативно-правовые документы, Интернет-ресурсы). Обязательно должны быть включены все источники, из которых приведены цитаты или статистические материалы. Все источники информации располагаются в алфавитном порядке. В случае использования работ одного автора следует помещать их в хронологической последовательности издания.

Работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями: формат бумаги – А 4; шрифт – Time New Roman 14 pt, интервал – полуторный, поля: слева – 30 мм, сверху и снизу – 20 мм; справа – 10 мм, номер страницы проставляется сверху и справа. Объём работы 20-25 страниц текста.

Каждая часть работы (содержание, введение, главы основной части, заключение, список использованной литературы, приложения) начинается с новой страницы и пишется

прописными буквами (шрифт жирный, размер — 14). Точка в конце заголовка не ставится.

Текст каждой главы (параграфа, пункта, подпункта) начинается с порядкового номера и названия в соответствии с планом. Все наименования глав в основном тексте работы выравниваются по центру. Главы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами и пишутся по центру страницы прописными буквами (шрифт — жирный, размер — 14). Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы двумя цифрами, разделенными точкой. Первая цифра обозначает номер главы, вторая номер пункта, например 1.1. — первый пункт первой главы и т. д.

Сокращение слов в тексте не допускается. Исключения из этого правила и т. п., и т. д., и др., в. (век), до н. э., н. э. Века обозначаются прописными латинскими (английскими) буквами.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации. Номера страниц проставляются вверху от центра. Титульный лист и содержание (оглавление) входят в общий объем работы, но не нумеруются. Таким образом, нумерация текста начинается с 3-й страницы.

Курсовой проект, соответствующий всем указанным требованиям, представляется студентами научному руководителю на проверку за две недели до начала зачетной сессии.

Все замечания по содержанию и оформлению курсовой работы сообщаются автору за неделю до защиты.

Окончательная оценка курсовой работы дается после ее защиты.

Защита курсовой работы

Курсовая работа сдается научному руководителю для предварительного рецензирования за месяц до экзаменационной сессии. В этом случае студент получает возможность доработать текст курсовой работы с учётом отмеченных в рецензии пожеланий и недостатков. Представление курсовой работы для предварительного рецензирования не является обязательным.

Окончательно доработанная и исправленная курсовая работа сдаётся на кафедру на зачетной неделе.

Студент не допускается к защите курсовой работы, если:

Работа выполнена несамостоятельно и представляет собой плагиат.

Работа переписана из одного источника или её содержание представляет собой простую компиляцию, составленную из больших фрагментов нескольких источников.

Содержание курсовой работы не соответствует ее теме.

В тексте не раскрыты все необходимые вопросы, отсутствует логика, выводы, какие-либо структурные элементы работы (введение, заключение).

Отсутствуют сноски на использованную литературу, особенно в цитатах.

Автором работы не соблюдены требования к оформлению курсовой работы, перечисленные в данных методических указаниях.

Так как курсовая работа обратно студенту не выдаётся, во время защиты он должен заранее подготовить основные тезисы своего исследования. В течение 5 — 10 минут студент кратко формулирует цель и задачи курсовой работы, делает обзор использованной литературы, излагает основные тезисы своей работы, обобщения и выводы. После этого он даёт краткие ответы и пояснения по существу замечаний, сделанных научным руководителем в своей рецензии. Далее студент отвечает на вопросы по содержанию работы.

Критерии оценки курсовой работы. Курсовая работа оценивается

дифференцированно («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). Оценка выставляется с учётом содержания исследования, результатов её защиты и владения студентом изученным материалом.

При выставлении оценки за курсовую работу учитываются следующие критерии:

- полнота и логичность изложения всех частей работы;
- обоснованность результатов исследования, выводов и обобщений;
- правильность оформления и степень изученности литературы и источников по теме;
- качество вступительного слова (доклада) студента и ответов на вопросы при защите работы.

Оценки «отлично» заслуживает самостоятельное исследование, в котором соблюдены все требования, указания и рекомендации к написанию, оформлению и защите курсовой работы.

Оценка «хорошо» выставляется за работу, в которой соблюдены почти все требования к написанию и оформлению курсовой, тема раскрыта полностью, текст изложен логично, есть все соответствующие выводы (обобщения) в конце каждой части работы, последние пропорциональны друг другу, но вступление и заключение сформулировано не совсем четко и в полном объеме. На защите студент владеет материалом и отвечает на поставленные вопросы.

Оценку «удовлетворительно» преподаватель выставляет за работу, в которой тема раскрыта не полностью, текст изложен не всегда логично, части работы не совсем пропорциональны друг другу, выводы написаны частично (не во всех пунктах и подпунктах), плохо сформулировано вступление и заключение, в основной части нет цитат со ссылками на прочитанную литературу с указанием страниц, не все источники являются полнотекстовыми. Кроме того, студент плохо владеет материалом на защите, не точно отвечает на поставленные преподавателем вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за работу, в которой не соблюдено ни одно требование к написанию и оформлению курсовой, содержание не соответствует теме, последняя не раскрыта, литература по теме не изучена, текст изложен не логично и не соответствует содержанию, структура работы не соблюдена, части работы не пропорциональны друг другу и не соответствуют методическим указаниям, нет выводов, вступления и заключения, в основной части нет цитат со ссылками на прочитанную литературу с указанием страниц, источники не являются полнотекстовыми, работа не является самостоятельным исследованием.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

– методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени. Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Технологии ресторанной деятельности» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- изучение современных технологий продукции и обслуживания в предприятиях питания различных типов при гостиничных комплексах;
- изучение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- умения: самостоятельно осуществлять поиск, сбор и анализ информации с целью исследования рынка гостиничных услуг, формирования конкурентоспособного гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- владеть навыками осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- навыки: высококлассной сервисной деятельности в предприятиях питания при гостиничных комплексах с учетом этнических, религиозных и индивидуальных предпочтений потребителей.
- качество бизнес- процессов
- изучение стандартов обслуживания в ресторане.

Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в форме выполнения тестовых заданий по основным темам изучения дисциплины.

40 тестов по разделам 1,2,3 и 30 тестов по разделу 4. Каждый тест – вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными.

Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов. Следует обратить внимание на информацию после каждого вопроса: *«возможно несколько ответов»* или *«выбрать один ответ»*. Это поможет студентам в выборе верных ответов.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой