

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.12.2025 14:06:07  
Уникальный программный ключ:  
637517d24e103c3db032acf7e039d98e4c5b12f5eb89c29dfe176139954d7



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»  
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

**ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института  
Международной экономики,  
лидерства и менеджмента

\_\_\_\_\_ А. А. Панарин  
«02» сентября 2025г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ И БАНКЕТИНГА**

**Направление подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело  
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:  
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

**Формы обучения: очная**

Рабочая программа дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства». Т. Л. Мищенко /. – М.: ИМПЭ им. А. С. Грибоедова. – 24с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515 (Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020); Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).

Разработчики: Т. Л. Мищенко, доцент, к. э. н.

Ответственный рецензент: О. М. Кирилук, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по учебной работе ИМЭКа  
*(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)*

Ответственный рецензент В. С. Беребесов, генеральный директор ООО «Триумф отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства 02.09.2025г., протокол №1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Л. И. Гончарова, доцент, к. э. н.

Согласовано от Библиотеки \_\_\_\_\_ / О. Е. Стёпкина

## Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» является – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса предоставления питания гостям отеля и банкетного обслуживания.

Задачи:

- дать теоретические знания о функционировании службы питания и банкетинга, специфике работы подразделения гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии;
- выработать технологические навыки организации процесса предоставления питания гостям отеля и банкетного обслуживания, предоставления услуги Room-service гостям гостиничного предприятия.

## Раздел 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-2	Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения ПК-2.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-2.3. Владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

## Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы службы питания и банкетинга» изучается в 5 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», «Элективные дисциплины», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства.

## Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

### Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

#### на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
5 семестр							
3	108	16	16		72		4 Зачет

## Тематический план дисциплины

### Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
5 семестр						
Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	1	1	4			6
Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	1	1	4			6
Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	1	1	4			6
Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	1	1	4			6
Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	1	1	4			6
Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	1	1	4			6
Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	1	1	4			6
Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	1		4			5
Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.		1	4			5
Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	1	1	4			6
Тема 11. Особенности	1	1	4			6

банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.						
Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	1	1	4			6
Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	1	1	4			6
Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	1		4			5
Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.		1	4			5
Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	1	1	4			6
Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	1	1	4			6
Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	1	1	4			6
Зачет					4	4
Итого по дисциплине	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>72</b>		<b>4</b>	<b>108</b>

### Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы	Содержание темы
1	Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: организация питания гостей во время проживания в отеле, предоставление завтраков, обедов и ужинов. Организация обслуживания в номерах. Организация банкетов. Обслуживание мини-баров. Организация Кейтеринга.
2	Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	Организационная структура службы приема и банкетинга. Сотрудники службы приема и банкетинга: руководитель службы, администратор зала, шеф-повар, повара, официанты, бармены и т.д. Режим работы службы, график работы сотрудников.

3	Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость».
4	Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	Виды услуг питания в гостиницах: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Обслуживание по меню со свободным выбором блюд. Организация обслуживания с использованием различных методов. Обслуживание проживающих по различному меню завтраков: континентальный, европейский, расширенный, американский, английский и др.
5	Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	Особенности обслуживания в номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Специфика меню.
6	Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	Требования к сервировке стола при обслуживании гостей. Виды сервировки. Особые требования к сервировке столов при банкетах. Меню. Особенности составления, правила составления, требования. Виды меню.
7	Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Требования к организации питания VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.
8	Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	Специфика работы с иностранными гостями. Особенности обслуживания иностранных гостей. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Требования к персоналу, обслуживающему иностранных гостей. Стандарты обслуживания иностранных гостей.
9	Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	Бары при гостиничном комплексе: виды, назначение. Специфика работы персонала в барах. Требования по организации продажи алкогольных напитков в РФ. Наполнение мини-баров в номерах. Организация обслуживания и проверки мини-баров. Стандарты обслуживания. Чек-листы.
10	Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	Виды банкетов: фуршет, банкет-чай, прием-коктейль, смешанные (комбинированные) банкеты, неофициальные банкеты. Прием заказов на банкетное обслуживание. Правила подачи банкетных блюд.
11	Тема 11. Особенности банкетного	Банкет с полным и частичным обслуживанием

	обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.	официантами: определение, назначение, отличительные особенности и характеристика. Расчет количества обслуживающего персонала, необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление меню банкета.
12	Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместных программах лояльности с предприятиями туристической индустрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей.
13	Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества ресторана. Стандарты работы с жалобами клиентов. Стандарт поведения при возмещении порчи имущества ресторана. Чек-листы.
14	Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	Специфика обслуживания корпоративных мероприятий. Договоры с корпоративными клиентами по обслуживанию конференций, форумов, банкетов. Обслуживание MICE-мероприятий, продажа бизнес-пакетов с услугами питания в гостинице. Особенности организации кейтеринга. Стандарты обслуживания для службы питания и банкетинга по работе с корпоративными клиентами.
15	Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	Наличный и безналичный расчет. Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты услуг питания гостями отеля. Стандарт для сотрудников службы питания и банкетинга по расчетам с гостями. Чек-листы
16	Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	Автоматизация работы службы питания и банкетинга. CRM-системы для службы питания и банкетинга. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.
17	Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	Подбор сотрудников для службы питания и банкетинга. Квалификационные требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников службы питания и банкетинга.
18	Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	Создание системы контроля качества обслуживания гостей в отеле. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Аттестация: первичная, текущая, итоговая. Коучинг.

## **Занятия семинарского типа (Практические занятия)**

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач; б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

### **Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.**

1. Анализ СПиБ в гостиничных предприятиях в России и РФ: специфика, особенности.
2. Организация обслуживания в номерах. Организация банкетов. Обслуживание мини-баров.
3. Организация Кейтеринга.
4. Анализ ситуаций, связанных с организацией питания в гостиничных предприятиях.

### **Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы.**

#### **Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.**

1. Анализ организационной структуры службы приема и банкетинга в гостиничных предприятиях.
2. Анализ отзывов туристов и конкретных ситуаций.
3. Режим работы службы, график работы сотрудников.

### **Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения**

1. Анализ стандартов обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные.
2. Проверка по системе «тайный гость» на предприятиях.
3. Анализ ситуаций.

### **Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.**

1. Анализ видов услуг питания в гостиницах региона: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость.
2. Анализ ситуаций.
3. Анализ меню в ресторанах при гостиничных комплексах.

### **Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.**

1. Правила обслуживания гостей в номерах.
2. Анализ конкретных ситуаций в гостиничных предприятиях.
3. Анализ специального оборудования, столовой посуды и приборов. Специфика меню.

### **Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.**

1. Виды сервировки. Требования к сервировке стола при обслуживании гостей.
2. Анализ конкретных ситуаций по сервировке стола.



3. Особенности составления меню, правила составления, требования.
4. Анализ меню ресторанов гостиничных предприятий.

#### **Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы**

1. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами.
2. Анализ конкретных ситуаций.
3. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

#### **Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице**

1. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов: требования, ограничения, приоритет.
2. Анализ конкретных ситуаций. Групповая дискуссия.
3. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

#### **Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.**

1. Анализ работы баров при гостиничных комплексах в России и за рубежом.
2. Требования по организации продажи алкогольных напитков в РФ: анализ требований законодательства.
3. Стандарты обслуживания. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

#### **Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.**

1. Анализ предложений по организации банкетов в гостиничных предприятиях региона.
2. Прием заказов на банкетное обслуживание. Анализ ситуаций.
3. Правила подачи банкетных блюд.

#### **Тема 11. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.**

1. Расчет количества обслуживающего персонала, необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья.
2. Анализ конкретных ситуаций.
3. Составление меню банкета.

#### **Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.**

1. Анализ программ лояльности для постоянных гостей в гостиничных предприятиях
2. Анализ конкретных ситуаций.
3. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

#### **Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.**

1. Анализ отзывов туристов по организации питания в гостиничных предприятиях России и за рубежом.
2. Анализ конкретных ситуаций.
3. Методы урегулирования жалоб. Чек-листы.

#### **Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.**

1. Анализ предложений гостиничных предприятий региона по обслуживанию MICE-

мероприятий, продаже бизнес-пакетов с услугами питания в гостинице.

2. Анализ конкретных ситуаций.

3. Стандарты обслуживания для службы питания и банкетинга по работе с корпоративными клиентами.

#### **Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.**

1. Оформление расчетных документов, прием денежных средств.

2. Анализ конкретных ситуаций.

3. Чек-листы.

#### **Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.**

1. Анализ современных CRM-систем для службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях России и за рубежом.

2. Предложения компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

3. Анализ конкретных ситуаций.

#### **Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга.**

##### **Мотивация персонала службы питания и банкетинга.**

1. Квалификационные требования для сотрудников для службы питания и банкетинга.

2. Анализ должностных инструкций и трудовых договоров. Анализ конкретных ситуаций.

3. График работы сотрудников службы питания и банкетинга.

#### **Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.**

1. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания.

2. Анализ конкретных ситуаций на гостиничных предприятиях по системе «тайный гость».

### **Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Наряду с чтением лекций и проведением занятий семинарского типа неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа (сокращённо- СР)*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы студента. Формы самостоятельной работы, обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение литературы, изучение, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

#### **Самостоятельная работа**

<b>Наименование разделов\ тем</b>	<b>Виды занятий для самостоятельной работы</b>
Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений
Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем,

питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в проведении научных экспериментов, исследований;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа в помещениях, оснащенных специальным лабораторным и иным оборудованием, компьютерами и иным оборудованием;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение выпускной квалификационной работы.</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в проведении научных экспериментов, исследований;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;</li> </ul>
Тема 11. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в проведении научных экспериментов, исследований;</li> <li>- подготовка рефератов (докладов), эссе, статей,</li> </ul>

обслуживанием официантами.	тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;
Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	- участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий;

### 5.1. Примерная тематика эссе<sup>1</sup>

1. Драйвер дохода: как ресторан в гостинице может стать её визитной карточкой.
2. Почему «шведский стол» умирает, а гастрономический опыт становится новой нормой?
3. Банкет — это логистика, театр и психология одновременно: что на самом деле организует менеджер по банкетам?
4. Можно ли сделать завтрак «точкой роста» лояльности гостя?
5. От «комплексного обеда» к «персонализированному меню»: как гостиничное питание становится умным.
6. Кто важнее на банкете: шеф-повар или координатор? О балансе кухни и сервиса.
7. Эко, локально, без глютена: как гостиничные рестораны адаптируются к запросам нового

<sup>1</sup> Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

потребителя.

8. Банкет без стресса: как правильно продать, организовать и «закрыть» мероприятие, чтобы гость захотел вернуться.

9. Почему 80% успеха банкета решаются за 48 часов до начала — и как этого добиться.

10. F&B в малой гостинице: когда кухня — не расход, а конкурентное преимущество.

11. Цифровое меню, онлайн-бронирование столиков, безналичная оплата: технологии в F&B — удобство или потеря атмосферы?

12. Между кухней и номером: как организовать room service, который не разорит гостиницу, но удивит гостя.

13. Банкет для 20 и фуршет для 200: в чём разница в подходе к организации?

14. Как превратить деловой обед в событие, которое запомнят?

15. F&B и экономическая безопасность: как предотвратить потери при работе с продуктами, посудой и наличными.

## 5.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Наименование разделов\ тем	Тип заданий для самостоятельной работы
Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	Составьте таблицу «Роль службы питания в гостиничном бизнесе»: доход, имидж, удержание гостей, связь с другими службами. Приведите примеры для гостиниц разного уровня (3* и 5*).
Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	Разработайте схему взаимодействия службы питания с бухгалтерией и кухней при организации банкета на 50 человек.
Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	Создайте стандарт обслуживания для официанта в ресторане гостиницы (встреча гостя, подача блюд, реакция на запросы, прощание). Укажите временные рамки и формулировки.
Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	Сравните три формата питания (à la carte, шведский стол, комплексный обед) по критериям: стоимость, персонал, скорость, опыт гостя. Разработайте фрагмент меню для каждого.
Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	Составьте меню room service для гостиницы среднего уровня (до 10 позиций): завтрак, ланч, ужин, напитки. Учтите технологичность, сроки доставки и упаковку.
Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	Подготовьте визуальную схему сервировки стола для завтрака «континенталь» и обеда «по меню». Подпишите расположение посуды, столовых приборов, салфеток.
Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	Разработайте пакет VIP-обслуживания в ресторане гостиницы: персональный официант, закрытая зона, приветственный напиток, персонализированное меню.
Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	Создайте многоязычную карточку меню (русский/английский/китайский) с указанием аллергенов, вегетарианских/веганских блюд и национальных особенностей (например, халал).

Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	Составьте инструкцию для housekeeping по проверке и пополнению мини-бара: контрольные точки, порядок учёта, действия при повреждении упаковки.
Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	Классифицируйте 5 типов банкетов (свадьба, корпоратив, фуршет, гала-ужин, кофе-брейк). Укажите цели, формат, типичную продолжительность и ключевые особенности.
Тема 11. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.	Сравните два сценария обслуживания: официанты подают блюда (полное) vs. гости подходят к фуд-станциям (частичное). Оцените по затратам, персоналу, впечатлению гостей.
Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	Разработайте «профиль постоянного гостя» в ресторане: любимые блюда, аллергии, предпочтения по напиткам. Опишите, как информация используется при его приходе.
Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	Составьте алгоритм действий официанта/менеджера при жалобе на: – холодное блюдо, – волос в еде, – неправильный счёт. Включите фразы извинения, решение, компенсацию.
Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	Разработайте предложение кейтеринга для корпоративного клиента: формат (кофе-брейк / бизнес-ланч), меню, оборудование, логистика, цена за человека.
Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	Составьте инструкцию по оплате в ресторане гостиницы: – оплата наличными/картой, – оплата по счёту гостиничного номера, – корпоративный счёт. Учтите требования ФЗ и онлайн-каассу.
Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	Проведите анализ трёх систем управления F&B (например, iiko, R-Keeper, 1C:Ресторан). Сравните по функциям: учёт, онлайн-заказы, аналитика, интеграция с PMS.
Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	Разработайте систему мотивации официантов: – фиксированная часть, – бонус за продажи (доп. блюда, вино), – нематериальная мотивация («лучший сотрудник месяца»). Обоснуйте справедливость и эффективность.
Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	Создайте чек-лист «Тайного гостя» для ресторана гостиницы (10 пунктов): чистота, время подачи, знание меню, внешний вид персонала, реакция на замечания.

## Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе

**(фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

**6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине**

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

<b>Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой</b>	<b>Типовые вопросы и задания</b>	<b>Примеры тестовых заданий</b>
<b>ПК-2 Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>		
ПК-2.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-2.2.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-2.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

**6.2. Типовые вопросы и задания**

**Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.
2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы.
3. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.
4. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения
5. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.
6. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.
7. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.
8. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы
9. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице
10. Специфика работы баров в гостиничных комплексах.
11. Обслуживание мини-баров в номерах.
12. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.
13. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.
14. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.
15. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.
16. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий.
17. Кейтеринг.
18. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.
19. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.
20. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы

питания и банкетинга.

21. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.

### 6.3 Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
ПК-2	<p>1. К функциям сотрудника службы питания и банкетинга относятся:</p> <p>а) прием и размещение гостей в отеле;</p> <p>б) выполнение просьб гостей;</p> <p>в) смена белья в номерах;</p> <p>г) проверка чистоты уборки номеров;</p> <p>д) предоставление услуги Room-service.</p> <p>2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):</p> <p>а) вызов «скорой помощи»;</p> <p>б) пользование мини-баром;</p> <p>в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;</p> <p>г) предоставление кипятка;</p> <p>д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;</p> <p>е) предоставление иглол и ниток;</p> <p>ж) пользование медицинской аптечкой;</p> <p>з) предоставление тапочек по просьбе гостя.</p> <p>3. При каком виде банкетов все блюда подаются гостям в обнос:</p> <p>а) банкет-фуршет;</p> <p>б) банкет-коктейль;</p> <p>в) банкет-чай;</p> <p>4. Какая рюмка не ставится на стол при сервировке банкета с полным обслуживанием официантами:</p> <p>а) рейнвейная;</p> <p>б) лафитная;</p> <p>в) коньячная.</p> <p>5. Банкеты, которые проводят «стоя»:</p> <p>а) дипломатический прием;</p> <p>б) банкет- чай;</p> <p>в) кофе-брейк;</p> <p>г) банкет-фуршет;</p> <p>д) банкет-коктейль;</p> <p>е) банкет с частичным обслуживанием официантами.</p>

### 6.4 Оценочные шкалы

#### 6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания, состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего



контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

#### Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

#### Шкала оценивания на зачете, рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: <ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li><li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li><li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li><li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li></ul>
Не зачтено	Студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"><li>- незнание значительной части программного материала;</li><li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li><li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li><li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li><li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li></ul>

#### 6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

#### Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Студент должен: <ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li><li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li><li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li><li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li></ul>
Не зачтено	Студент демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"><li>- незнание значительной части программного материала;</li><li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li><li>- существенные ошибки при изложении учебного</li></ul>

	материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
--	--

#### 6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

#### Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

#### Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

#### 6.4.4. Тестирование

##### Критерии оценивания тестирования

Оценка	Шкала
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 71-84%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 65-70%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-64%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 65-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-64%

#### 6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

**Качество знаний** характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

**Умения**, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

**Навыки** - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных, социокультурных и правовых задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за сделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций.

При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

**Устный опрос** - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

**Тесты** являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов; частота тестирования определяется преподавателем.

**Практические занятия** - особая форма сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы обучающимся на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. Непосредственное проведение практического занятия предполагает:

индивидуальные выступления обучающихся с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы, фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы, решение задач и упражнений по образцу.

## **Раздел 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

### **7.1. Методические рекомендации по написанию эссе**

*Эссе* – (от французского *essai* – опыт, набросок) жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование.
- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена авторитетными точками зрения и базироваться на фундаментальной науке.
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка.
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

### **7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов**

*Кейс-метод (Casestudy)* – метод анализ реальной жизненной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

### **7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач**

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся

сформированных компетенций необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- Направленные на использование в качестве источника знаний различных электронных, печатных документов и изданий, образовательных мультимедийных продуктов, неперIODических изданий (научно-популярной, производственной, официально-документальной (нормативной), политической, информационной литературы) в качестве источника знаний;

- Сконцентрированные на умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников, развитие умений искать, анализировать, сопоставлять и оценивать содержащуюся в различных источниках информацию о событиях и явлениях прошлого и настоящего, представлять результаты исследования, включая составление текста и презентации материалов с использованием информационных и коммуникационных технологий, участвовать в дискуссии.

- Связанные с умением самостоятельно определять цели и составлять планы, осознавая приоритетные и второстепенные задачи, для достижения данного умения, уметь описать ситуацию и указать свои намерения, уметь обосновать идеальную (желаемую) ситуацию, уметь назвать противоречия между идеальной и реальной ситуацией, уметь формулировать задачи, соответствующие цели работы, уметь предлагать способы убедиться в достижении цели, уметь обосновать достижимость цели и назвать риски, уметь предлагать стратегию достижения цели на основе анализа альтернативы.

- Развивающие умение самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать учебную и самостоятельную работу с учетом предварительного планирования; использовать различные ресурсы для достижения целей; выбирать успешные стратегии в трудных ситуациях, выделять и аргументировать возможность использовать освоенные в ходе работы умения в других видах деятельности, анализировать результаты работы с точки зрения жизненных планов на будущее.

## **Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### ***Основная литература***

1. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Белокурова, Е. А. Климова, Т. А. Разинкова. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-00032-563-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html>

2. Куценко, Е. Ю. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания: конспект лекций / Е. Ю. Куценко, А. А. Калмыкова. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2021. — 68 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150370.html>

### ***Дополнительная литература***

1. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. — 4-е изд. — Москва: Дашков и К, 2024. — 127 с. — ISBN 978-5-394-05622-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144235.html>

2. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>

### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении**

## **образовательного процесса по дисциплине**

### **Интернет-ресурсы,**

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: [www.osce.org](http://www.osce.org)

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

### **современные профессиональные базы данных,**

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: [www.wto.org](http://www.wto.org)

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

### **информационно-справочные и поисковые системы**

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

## **8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата**

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

### **Комплект лицензионного программного обеспечения**

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г.

№11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

### **Программное обеспечение отечественного производства:**

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## **Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета