

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:

637517d24e103c3db032acf6079408-15125-109-29-1f1764398547



**Образовательное 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

ТЕХНОЛОГИИ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

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

Формы обучения: очная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Технологии ресторанныго обслуживания». 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. Кирилюк, 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 «Технологии ресторанных обслуживания» является – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области организации и проведения различных видов ресторанных обслуживания, обеспечивающих высокий уровень качества, клиентоориентированности и соответствия действующим профессиональным стандартам и нормативным требованиям в сфере индустрии гостеприимства.

В процессе изучения дисциплины студенты осваивают **задачи**:

- основные виды, формы и методы ресторанных сервисов;
- технологические процессы сервировки, подачи блюд и напитков;
- принципы составления и оформления меню;
- стандарты обслуживания гостей в различных форматах заведений общественного питания;
- особенности работы с разными категориями клиентов (включая иностранных гостей и VIP-персон);
- навыки эффективного взаимодействия персонала ресторана с другими службами 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 «Технологии ресторанных обслуживания» 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. История развития ресторанных бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанных бизнеса в РФ. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 3. Организация и технологии ресторанных обслуживания: понятие и виды. Технологический цикл | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 4. Услуги ресторанов и специфика их оказания. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 5. Организационная структура ресторана. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 6. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 7. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 8. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 9. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 10. Организация расчетов с гостями в ресторане. | 1 | 1 | 6 | | | 8 |
| Тема 11. ИТ-технологии в деятельности ресторана. | 2 | 2 | 4 | | | 8 |
| Тема 12. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана. | 2 | 2 | 4 | | | 8 |
| Тема 13. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения | 2 | 2 | 4 | | | 8 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---|----------|------------|
| стандартов обслуживания в ресторане. | | | | | | |
| Зачет | | | | 4 | 4 | |
| Итого по дисциплине | 16 | 16 | 72 | | 4 | 108 |

Структура и содержание дисциплины

| № п/п | Наименование раздела/темы | Содержание темы |
|-------|---|--|
| 1 | Тема 1. История развития ресторанных бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанных бизнеса в РФ. | Первые предприятия питания и рестораны в мире. Первые предприятия питания и рестораны в России. Особенности развития ресторанных бизнеса в России. Современное состояние ресторанных бизнеса в мире. |
| 2 | Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания. | Критерии классификации ресторанов. Виды ресторанов. Классификация ресторанов по различным признакам: по месторасположению, по уровню сервиса, по комфорту, по меню, по ценовой политике, по кухне. Монопрофильные и многопрофильные рестораны. |
| 3 | Тема 3. Организация и технологии ресторанных услуг: понятие и виды. Технологический цикл | Современные виды услуг и формы обслуживания. Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, поздний завтрак и др. Виды завтраков с учетом особых пожеланий гостей. Особенности составления меню. Специальные формы обслуживания: шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс и др. Основные элементы обслуживания гостей в ресторанах. Организация обслуживания гостей в зале ресторана. |
| 4 | Тема 4. Услуги ресторанов и специфика их оказания. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | Структура услуги ресторана. Специфика услуг ресторанов: неосозаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на ресторенную услугу. Ресторанная услуга и ее основные элементы. Правила подачи блюд. Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье в ресторане. |
| 5 | Тема 5. Организационная структура ресторана. | Основные подразделения ресторана, сотрудники и их функциональные обязанности. Виды организационных структур ресторана. Стандарты обслуживания гостей ресторана и должностные инструкции. |
| 6 | Тема 6. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика. | Методы подачи блюд в ресторане: французский метод, английский метод, американский метод, русский метод. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказных блюд. Последовательность и правила подачи холодных блюд, закусок и горячих блюд. |

| | | |
|----|---|--|
| 7 | Тема 7. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами | Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие ресторана в совместные программы лояльности с предприятиями туризма. Стандарты обслуживания постоянных гостей. VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Требования к организации питания VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала ресторана по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов. |
| 8 | Тема 8. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане. | 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. |
| 9 | Тема 9. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг. | Специфика обслуживания корпоративных мероприятий. Договоры с корпоративными клиентами по обслуживанию конференций, форумов, банкетов. Обслуживание MICE-мероприятий. Особенности организации кейтеринга. Стандарты обслуживания для сотрудников ресторана по работе с корпоративными клиентами. |
| 10 | Тема 10. Организация расчетов с гостями в ресторане. | 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. |
| 11 | Тема 11. IT-технологии в деятельности ресторана. | Автоматизация работы ресторана. CRM-системы для ресторана. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга. |
| 12 | Тема 12. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана. | Подбор сотрудников для ресторана. Квалификационные требования к сотрудникам ресторана. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников ресторана. |
| 13 | Тема 13. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане. | Создание системы контроля качества обслуживания гостей в ресторане. 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. История развития ресторанных бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанных бизнеса в РФ.

1. Основные этапы эволюции ресторанных бизнеса от античности до XXI века.
2. Особенности развития предприятий питания в дореволюционной, советской и постсоветской России.
3. Факторы, определяющие текущее состояние ресторанный индустрии в Российской Федерации.

Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания.

1. Критерии классификации ресторанов по формату, уровню сервиса и целевой аудитории.
2. Сравнение технологий работы ресторана à la carte и заведения быстрого обслуживания.
3. Причины роста популярности гастро-баров и концептуальных ресторанов в российских городах.

Тема 3. Организация и технологии ресторанных обслуживаний: понятие и виды. Технологический цикл

1. Этапы полного технологического цикла обслуживания гостя в ресторане.
2. Различия между понятиями «технология обслуживания» и «стандарт обслуживания».
3. Принципы организации потоков гостей и персонала в ресторанном зале.

Тема 4. Услуги ресторанов и специфика их оказания. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

1. Особенности обслуживания при шведском столе, фуршете и гала-ужине.
2. Роль невидимых, но значимых сервисных действий в формировании впечатления гостя.
3. Адаптация формата обслуживания под тип мероприятия — деловой обед или свадебный банкет.

Тема 5. Организационная структура ресторана.

1. Ключевые должности в структуре ресторана и их зоны ответственности.
2. Причины совмещения управленческих функций в небольших ресторанах.
3. Механизмы эффективного взаимодействия между залом, баром и кухней.

Тема 6. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.

1. Сравнение французской, русской, английской и американской систем подачи блюд.
2. Универсальные правила подачи блюд и напитков в ресторане.

3. Особенности подачи блюд гостям с ограниченными возможностями.

Тема 7. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами

1. Элементы персонализированного обслуживания постоянного гостя.
2. Баланс между выделением VIP-гостя и сохранением комфорта других посетителей.
3. Информация о госте, необходимая для обеспечения персонализированного сервиса при повторном визите.

Тема 8. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.

1. Типичные причины недовольства гостей в ресторане и алгоритмы реагирования персонала.
2. Преимущества оперативного урегулирования претензии на уровне официанта.
3. Возможности превращения негативного опыта в повод для формирования лояльности.

Тема 9. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий.

Кейтеринг.

1. Отличия в организации корпоративного мероприятия и частного банкета.
2. Состав базового и расширенного пакета услуг кейтеринга.
3. Основные риски выездного обслуживания и способы их минимизации.

Тема 10. Организация расчетов с гостями в ресторане.

1. Формы оплаты в современном ресторане и требования законодательства в области кассовых операций.
2. Процедура разделения счёта между несколькими гостями.
3. Особенности расчётов по гостиничному номеру и корпоративному счёту.

Тема 11. IT-технологии в деятельности ресторана.

1. Основные функции современных систем управления рестораном (RMS).
2. Влияние цифровых инструментов (онлайн-бронирование, мобильные заказы) на сервис и операционную эффективность.
3. Использование данных, собранных через IT-системы, для повышения клиентской лояльности.

Тема 12. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.

1. Профессиональные и личностные качества, необходимые для работы в ресторане.
2. Эффективные системы мотивации персонала в сфере F&B.
3. Причины высокой текучести кадров в ресторанной индустрии и меры по её снижению.

Тема 13. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.

1. Методы контроля качества сервиса в ресторане.
2. Этапы разработки и внедрения чек-листа для проверки стандартов обслуживания.
3. Влияние регулярных брифингов на уровень сервиса и слаженность работы команды.

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

| Наименование разделов\ тем | Виды занятий для самостоятельной работы |
|---|---|
| Тема 1. История развития ресторанных бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанных бизнеса в РФ. | <ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений |
| Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания. | <ul style="list-style-type: none"> - участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 3. Организация и технологии ресторанных обслуживания: понятие и виды. Технологический цикл | <ul style="list-style-type: none"> - участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 4. Услуги ресторанов и специфика их оказания. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | <ul style="list-style-type: none"> - работа в помещениях, оснащенных специальным лабораторным и иным оборудованием, компьютерами и иным оборудованием; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 5. Организационная структура ресторана. | <ul style="list-style-type: none"> - выполнение выпускной квалификационной работы. - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 6. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика. | <ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 7. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами | <ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 8. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане. | <ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |

| | |
|---|---|
| Тема 9. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг. | - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 10. Организация расчетов с гостями в ресторане. | - участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 11. ИТ-технологии в деятельности ресторана. | - участие в проведении научных экспериментов, исследований; - подготовка рефератов (докладов), эссе, статей, тематических сообщений и выступлений, альбомов, схем, таблиц, слайдов, выполнение иных практических заданий; |
| Тема 12. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана. | - 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. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане. | - 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 эссе¹

1. Ресторан — это не кухня, а театр: почему сервис важнее рецепта.
2. От «обслуживания» к «взаимодействию»: как изменилась роль официанта в XXI веке.
3. Тишина в зале — главный признак идеального обслуживания.
4. Можно ли стандартизировать гостеприимство — или это убивает его суть?
5. Цифровой заказ vs живой контакт: что теряет ресторан с исчезновением официанта.
6. «Всё включено» убивает культуру ресторана — аргументы за и против.
7. Гастрономический туризм как драйвер развития региональных ресторанов России.
8. Когда ошибка в подаче — трагедия, а когда — повод для улыбки: контекст качества сервиса.
9. Русская подача, французская эстетика, японская дисциплина: что выбрать современному российскому ресторану?
10. VIP-гость — не тот, кто платит больше, а тот, кого помнят.
11. Кейтеринг как искусство: как перенести атмосферу ресторана в чужое пространство.
12. Шум, запах, освещение: невидимые элементы, формирующие впечатление гостя.
13. Обслуживание без слов: универсальный язык ресторанных сервиса для иностранных гостей.
14. Мотивация официанта: между чаевыми, зарплатой и гордостью за профессию.
15. Ресторан будущего: без кассы, без меню, без официантов — но с душой?

5.2 Примерные задания для самостоятельной работы

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

| Наименование разделов\ тем | Тип заданий для самостоятельной работы |
|--|---|
| Тема 1. История развития ресторанных бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанных бизнесов в РФ. | Подготовьте хронологическую таблицу «Этапы развития ресторанных дел»: от античных терм и таверн до современных концептуальных ресторанов (с акцентом на Россию). |
| Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания. | Составьте сравнительную таблицу «Типы ресторанов» (ресторан à la carte, быстро, гастробар, фаст-кэжуал, фуршетный зал, кафе) по критериям: целевая аудитория, средний чек, время обслуживания, формат меню. |
| Тема 3. Организация и технологии ресторанных обслуживания: понятие и виды. Технологический цикл | Составьте схему «Технологический цикл обслуживания гостя в ресторане» с указанием этапов, ответственных сотрудников и контрольных точек качества. Опишите различия между технологией обслуживания в ресторане и в банкетном зале на примере одного и того же блюда (например, стейка). |
| Тема 4. Услуги ресторанов и специфика их оказания. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | Разработайте описание трёх форм обслуживания: шведский стол, гала-ужин, фуршет — с указанием последовательности действий персонала, оборудования и особенностей взаимодействия с гостем. |
| Тема 5. Организационная структура ресторана. | Постройте оргструктуру ресторана на 80 посадочных мест (с кухней, баром, залом), укажите линии подчинения и зоны ответственности. |
| Тема 6. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика. | Разработайте чек-лист «Правила подачи блюд и напитков»: температура, направление, последовательность, сопровождающая фраза, особенности для левшей. |
| Тема 7. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами | Разработайте VIP-протокол: приветствие, рассадка, приветственный напиток, персональный официант, прощание, follow-up. |
| Тема 8. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане. | Составьте алгоритм действий официанта и менеджера при типичных жалобах: – «Блюдо пересолено», – «Ожидали подачи в течение 15 минут», – «В салате обнаружен посторонний предмет». |
| Тема 9. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг. | Разработайте коммерческое предложение для корпоративного клиента на организацию кофебрейка и бизнес-ланча на 30 человек (меню, оборудование, персонал, цена). |
| Тема 10. Организация расчетов с гостями в ресторане. | Подготовьте инструкцию для кассира/официанта по приёму оплаты: наличные, карта, онлайн-платёж, расчёт по номеру гостиницы, корпоративный счёт — с учётом требований 54-ФЗ. |

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и

| | |
|---|---|
| | Смоделируйте ситуацию разделения счёта между 4 гостями: опишите действия персонала и возможные ошибки. |
| Тема 11. ИТ-технологии в деятельности ресторана. | Опишите, как данные из CRM-системы могут использоваться для повышения лояльности гостей (примеры: день рождения, повторный визит, предпочтения). |
| Тема 12. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана. | Составьте «Профстандарт официанта»: внешний вид, речь, знание меню, стрессоустойчивость, командная работа. Разработайте систему мотивации для команды ресторана: фиксированная часть, бонусы за продажи, нематериальные поощрения («звезда месяца», обучение). |
| Тема 13. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане. | Подготовьте план еженедельного внутреннего аудита стандарта обслуживания: кто проверяет, что оценивает, как фиксируются нарушения, как проводится обучение. |

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

| Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой | Типовые вопросы и задания | Примеры тестовых заданий |
|---|---|---|
| ПК-2 Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | |
| 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

- Основные этапы исторического развития ресторанных дел от античности до XXI века.
- Особенности формирования и функционирования предприятий питания в дореволюционной и советской России.
- Современные тенденции, вызовы и перспективы развития ресторанный индустрии в Российской Федерации.
- Критерии классификации предприятий общественного питания по формату, уровню сервиса, ассортименту и целевой аудитории.
- Характеристика основных типов ресторанов: à la carte, бистро, гастро-бар, фаст-кэжуал, тематический ресторан.
- Отличительные особенности работы кафе, ресторана, бара и предприятия быстрого

обслуживания.

7. Сущность и структура технологического цикла ресторанныго обслуживания.
8. Основные виды технологий обслуживания гостей в ресторанах различного формата.
9. Принципы организации рабочих мест и потоков персонала и гостей в ресторанном зале.
10. Специфика предоставления услуг при различных формах обслуживания: шведский стол, фуршет, гала-ужин, банкет.
11. Особенности организации тематических вечеров и специальных мероприятий в ресторане.
12. Роль скрытых сервисных операций (смена приборов, уборка крошек, наполнение стаканов) в формировании впечатления гостя.
13. Структура управления рестораном и распределение функциональных обязанностей между подразделениями.
14. Роль и зона ответственности ключевых должностей: управляющий, метрдотель, старший официант, официант, бармен.
15. Механизмы взаимодействия между залом, баром, кухней и службами гостиничного комплекса.
16. Характеристика основных систем подачи блюд: французская, русская, английская, американская.
17. Универсальные правила подачи блюд и напитков: последовательность, направление, температурный режим, сопровождающая речь.
18. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями и иностранных посетителей.
19. Принципы персонализированного обслуживания постоянных гостей.
20. Технология организации VIP-обслуживания: протокол, конфиденциальность, эксклюзивность.
21. Методы фиксации и использования информации о предпочтениях гостей для повышения лояльности.
22. Типичные причины недовольства гостей и стандартные процедуры реагирования персонала.
23. Алгоритм обработки жалобы: выслушивание, извинение, решение, компенсация, follow-up.
24. Роль эмпатии и деэскалации в преодолении конфликтных ситуаций в ресторане.
25. Особенности организации корпоративных мероприятий в условиях ресторана и на выезде.
26. Состав и структура кейтерингового предложения: меню, оборудование, персонал, логистика.
27. Основные риски при выездном обслуживании и способы их минимизации.
28. Формы оплаты в ресторане и требования законодательства РФ (54-ФЗ, онлайн-кассы).
29. Порядок оформления и оплаты счёта по гостиничному номеру и корпоративному договору.
30. Процедура разделения счёта между несколькими гостями.
31. Функции современных систем управления рестораном (RMS): приём заказов, учёт, аналитика, CRM.
32. Интеграция ИТ-решений (онлайн-бронирование, мобильные заказы, лояльность) в операционную деятельность ресторана.
33. Использование цифровых данных для персонализации сервиса и повышения доходности.
34. Профессиональные, личностные и внешние требования к персоналу зала ресторана.
35. Системы мотивации сотрудников: финансовые и нематериальные методы.
36. Причины высокой текучести кадров в F&B-сфере и меры по её снижению.
37. Методы контроля качества сервиса: внутренний аудит, «тайный гость», анализ отзывов.
38. Разработка и внедрение чек-листов для проверки соблюдения стандартов обслуживания.
39. Роль регулярных брифингов и обучения в поддержании высокого уровня сервиса.

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. Какой документ определяет цели, задачи, ресурсы и сроки выполнения работ службы ресторана на месяц?</p> <p>А) Устав гостиницы Б) График отпусков персонала В) План текущей деятельности службы Г) Меню ресторана</p> <p>2. При планировании работы ресторана в предпраздничный период в первую очередь необходимо учитывать:</p> <p>А) Изменение цветовой гаммы интерьера Б) Прогнозируемый рост количества гостей и особенности их поведения В) Пожелания шеф-повара по смене поставщиков Г) Наличие свободного времени у управляющего</p> <p>3. Какой из перечисленных ресурсов НЕ входит в основные при планировании текущей деятельности ресторана?</p> <p>А) Персонал Б) Посуда и инвентарь В) Музыкальное оформление зала Г) Сырьё и продукты</p> <p>4. Эффективное планирование деятельности службы ресторана невозможно без взаимодействия с:</p> <p>А) Службой приёма и размещения Б) Бухгалтерией В) Кухней и складом Г) Всеми перечисленными</p> <p>5. Какой показатель используется для расчёта необходимого количества официантов на смену?</p> <p>А) Количество посадочных мест и прогнозируемая загрузка Б) Число блюд в меню В) Площадь ресторана Г) Количество выходов на улицу</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 | <p>Студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |
| Не зачтено | <p>Студент демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

6.4.2. 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 | <p>Студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |
| Не зачтено | <p>Студент демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

- Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
- Уровень знания фактического материала в объеме программы.
- Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
- Умение связать теорию с практикой.
- 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 засчитено» | 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% |
| Засчитено | Количество верных ответов в интервале: 65-100% |
| Не засчитено | 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 проделанную 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 программы 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 прочтайте 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; постараитесь 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 готовится 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 зрениями 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 анализа 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 демонстрирование 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, непериодических 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 достоверность цели и называть 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. Федцов, В. Г. Культура ресторанных сервисов: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд. — Москва: Дашков и К, 2025. — 248 с. — ISBN 978-5-394-04308-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144214.html>

2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2025. — 206 с. — ISBN 978-5-4377-0011-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/155170.html>

Дополнительная литература

1. Закирьянов, Б. К. Административно-хозяйственная деятельность в гостеприимстве: учебно-методическое пособие / Б. К. Закирьянов, С. Ж. Ахмедова. — Алматы: Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 80 с. — ISBN 978-601-7964-76-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133570.html>

2. Правила составления и оформления меню, прейскурантов и ценников: учебное пособие / А. Г. Иволга, А. В. Трухачев, Ю. М. Елфимова, И. И. Рязанцев. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 63 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121691.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

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
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-оferта № 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. №11652/24C (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 |