

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
(наименование факультета, к которому относится
направление подготовки, профиль, специальность)

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«25» 05 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях
индустрии питания и ресторанного бизнеса
(наименование в соответствии с РУП)

Направление подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

Технологии и организация производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 22 Пищевая промышленность, включая производство напитков и табака (в сфере промышленного производства кулинарной продукции);
- 33 Сервис, оказание услуг населению (в сфере общественного питания).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующего типа: *технологического*.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения Компетенции
1	ПКв-5	Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных подразделений, выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг	ИД1 _{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг	Знает: организацию обслуживания, стандарты обслуживания, требования к услугам на предприятиях общественного питания;
	Умеет: выполнить стандарты обслуживания и обеспечить качество услуг.
	Владеет: навыками контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания

3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Товароведение продовольственных товаров», «Оборудование предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса», «Организация и проектирование предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса», «Физиология, санитария, гигиена питания», «Технология производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса» «Основы экономики». «Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания».

Дисциплина является предшествующей для изучения дисциплин: «Пищевые и биологически активные добавки», «Система управления безопасностью пищевого производства на основе принципов ХАССП», «Основы диетологии и нутрициологии».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего акад. часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия:	76.6	76.6
Лекции	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
лабораторные занятия	45	45
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	45	45
Консультации текущие	1.5	1.5
Вид аттестации (зачет)	0.1	0.1
Самостоятельная работа:	103.4	103.4
Выполнение тестовых заданий	10	10
Выполнение индивидуального задания	4	4
Подготовка к выполнению тестовых заданий, решение ситуационных задач (кейс-задания)	3,6	3,6
Проработка материалов по лекциям	20	20
Проработка материалов по учебникам, учеб. Пособиям	58.8	58.8
Оформление отчетов по лабораторным работам, подготовка к выполнению тестовых заданий	7	7
Подготовка к зачету (контроль)	3,9	3,9

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

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	<p>Классификация услуг и порядок их оказания в области общественного питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания; Классификация услуг общественного питания, требования к качеству услуг.</p> <p>Информационное обеспечение процесса обслуживания.</p> <p>Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Организацию деятельности сервисного персонала предприятия.</p> <p>Характеристика и назначение торговых помещений.</p> <p>Оборудование и мебель торговых залов. Помещения для обслуживания потребителей: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение.</p> <p>Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.</p> <p>Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда и т. д.</p>	69.6
2	Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания	<p>Обслуживание потребителей в зале. Стандарты обслуживания с учетом типа предприятия. Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании.</p> <p>Основные правила работы и функциональные возможности персонала на предприятиях. Этапы обслуживания в ресторане: встреча гостей, размещение их в зале,</p>	108.8

	предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Выполнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями.	
	Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала. Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов. Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации. Организация деятельности обслуживающего персонала, функциональные обязанности персонала предприятия. Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Тематические банкеты и приемы. Правила их организации и проведения.	
	<i>Консультации текущие</i>	<i>1,5</i>
	<i>Зачет</i>	<i>0,1</i>

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ЛР, час.	СРО, час
1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	12	18	39.6
2 Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания	18	27	63.8
	<i>Консультации текущие</i>		<i>1.5</i>
	<i>Зачет</i>		<i>0,1</i>

5.2.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	Организация обслуживания на предприятиях питания. Классификация услуг и порядок их оказания в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Помещения для обслуживания потребителей: назначение и характеристика. Интерьеры залов. Мебель: виды столов, кресел и стульев. Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к столовому белью. Сервировка стола. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда и т. д.	12

<p>2. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.</p>	<p>Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Стандарты обслуживания с учетом типа предприятия общественного питания.</p> <p>Этапы обслуживания в ресторане: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Выполнение заказа. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями.</p> <p>Назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов.</p> <p>Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания.</p> <p>Основные правила работы и функциональные обязанности персонала на предприятиях.</p> <p>Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация.</p> <p>Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.</p> <p>Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай.</p> <p>Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы.</p> <p>Тематические банкеты и приемы. Правила их организации и проведения.</p> <p>Специальные виды обслуживания.</p>	<p>18</p>
-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

5.2.2 Практические занятия (семинары) - «не предусмотрены»

5.2.3 Лабораторный практикум

Наименование раздела дисциплины	Тематика лабораторных работ	Трудоемкость ак. час
1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	Составление меню и карты вин банкета.	6
	Приемы и способы сервировки стола. Ассортимент столовой посуды, приборов и столового белья.	6
	Подача блюд и закусок в торговом зале. Подача продукции сервис – бара.	6
2. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания	Стандарты обслуживания. Организация деятельности сервисного персонала предприятия	6
	Организация обслуживания потребителей в ресторане.	12
	Технология проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.	6
	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами	3

5.2.4 Самостоятельная работа (СРО)

Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, акад. час
1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	Тесты (тестовые задания)	4
	Проработка материалов по конспекту лекций	9
	Изучение материалов по учебникам	21.8
	Оформление отчетов по лабораторным работам	3

	Подготовка к решению ситуационных задач (кейс-задания)	1.8
2. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания	Тесты (тестовые задания)	6
	Подготовка индивидуального задания	4
	Подготовка к решению ситуационных задач (кейс-задания)	1.8
	Проработка материалов по конспекту лекций	11
	Изучение материалов по учебникам	37
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 416 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=230055 . — Загл. с экрана..

2. Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Жилкова [и др.]. — Электрон. Дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90690> . — Загл. с экрана.

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. И доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06272-4. . — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/5FC9109C-250F-49B8-B067-94C7F8CD0ED4#page/1>

6.2 Дополнительная литература

1. Технологии услуг питания: конспект лекций [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Васина С. М., Смотрина К. В. — ПГТУ, 2017. — 74 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=477323

2. Ресторанный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 328 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=70361. — Загл. с экрана.

3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 248 с. — Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=450740. — Загл. с экрана.

4. Журнал «Вопросы питания» // Вопросы питания [Электронный ресурс] : журнал — Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7711 - Журнал «Вопросы питания».

5. Журнал «Достижения науки и техники АПК» // Достижения науки и техники АПК [Электронный ресурс] : журнал — Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8662 - Журнал «Достижения науки и техники АПК».

6. Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология» // Известия ВУЗов. Пищевая технология. [Электронный ресурс]: журнал — Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7818 - Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология».

7. Журнал «Кондитерское и хлебопекарное производство» // Кондитерское и хлебопекарное производство [Электронный ресурс]: журнал - Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7855 .

8. Журнал «Контроль качества продукции (Методы оценки соответствия)» // Контроль качества продукции. [Электронный ресурс] : журнал — Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=27987 - Журнал «Контроль качества продукции».

9. Журнал «Питание и общество» // Питание и общество. [Электронный ресурс]: журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8980 - Журнал «Питание и общество».

10. Журнал «Ресторанные ведомости».

11. Журнал «Ресторатор».

12. Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы СД.

13. Журнал «Технология и товароведение инновационных пищевых продуктов» // Технология и товароведение инновационных пищевых продуктов [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=31837 - Журнал «Технология и товароведение инновационных пищевых продуктов».

14. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс]: журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством».

15. Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс]: журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий».

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

6.3.1 Родионова Н.С. Методические указания к самостоятельной работе по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 24 с. <http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96407>.

6.3.2. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 42 с.

6.3.3. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 48 с.

6.3.4. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 1 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т. В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96400>.

6.3.5. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 2 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96403>.

6.3.6. Родионова, Н.С. Руководство по выполнению курсовой работы по дисциплине «Технология и организация ресторанного сервиса» [Текст] : учебное пособие / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2015. – 62 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение и информационные справочные системы: информационная среда для дистанционного обучения СЭО «ЗКЛ».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
Adobe Reader XI	(бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html
Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2007 Standart	Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2010 Standart	Microsoft Open License Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com

Справочно-правовые системы

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Справочные правовая система Консультант Плюс	Договор о сотрудничестве с «Информсвязь-черноземье», Региональный информационный центр общероссийской сети распространения правовой информации Консультант Плюс № 8-99/RD от 12.02.1999 г.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (20,19) оснащенные следующим оборудованием и техническими средствами обучения: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Для проведения лабораторных занятий используются аудитории 20а, 20б оснащенные необходимым оборудованием, инвентарем.

Также используются аудитории для самостоятельной работы обучающихся (18, 151,341), выполнения курсового и дипломного проектирования (18) оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭОС.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		9 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	18.1	18.1
Лекции	8	8
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Лабораторные работы (ЛБ)	8	8
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	8	8
Консультации текущие	1,2	1,2
Рецензирование контрольных работ обучающихся-заочников	0.8	0.8
Виды аттестации: зачет	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	158	158
Проработка материалов по лекциям, учебникам	94.7	94.7
Выполнение контрольной работы	10	10
Подготовка индивидуального задания	4	4
Подготовка к выполнению тестовых заданий, решение ситуационных задач (кейс-задания)	3.6	13.6
Оформление отчетов по лабораторным работам,	17	17
Выполнение тестовых заданий	28.7	28,7
Контроль (зачет):	3.9	3,9

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

**Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях
индустрии питания и ресторанного бизнеса**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

\	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения Компетенции
1	ПКв-5	Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных подразделений и обеспечением качества продукции и услуг	ИД1 _{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг	Знает: организацию обслуживания, стандарты обслуживания, требования к услугам на предприятиях общественного питания;
	Умеет: выполнить стандарты обслуживания и обеспечить качество услуг.
	Владеет: навыками контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
		наименование	№ заданий	
1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.	ПКв-5 ИД1 _{ПКв-5}	Тест		Бланочное или компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
		Домашнее (индивидуальное) задание		Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
		Собеседование (задания для лабораторных работ)		Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
		Собеседование (вопросы для зачета)		Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания		Тест		Бланочное или компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

		Лабораторная работа		Защита отчета по лабораторной работе
		Собеседование (вопросы для зачета)		Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Тесты (тестовые задания)

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 - Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.

ИД1_{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Номер вопроса	<i>Выбрать один ответ</i>
1	1. Предприятия общественного питания выполняют функции: 1) производство кулинарной продукции; 2) реализация кулинарной продукции; 3) организация потребления кулинарной продукции; 4) все ответы верны.
2	Услуги общественного питания должны отвечать: 1) требованиям безопасности и экологичности; 2) требованиям эргономичности и эстетичности 3) целевому назначению; 4) все ответы неверны.
3	Требование эргономичности — это соответствие условий обслуживания: 1) гигиеническим требованиям; 2) антропометрическим требованиям; 3) физиологическим требованиям; 4) все ответы верны
4	К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся: 1) наличие современной материально-технической базы, 2) виды и характер предоставляемых услуг, 3) ассортимент и качество выпускаемой продукции, 4) все ответы верны
5	К какому классу относится ресторан, если он соответствует следующим требованиям: изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг:

	1) люкс; 2) высший; 3) первый. 4) второй.				
6	1. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения: 1) три; 2) три с половиной; 3) четыре; 4) все ответы верны.				
7	Для белых сухих и полусухих вин применяется рюмка: 1) рейнвейная; 2) мадерная; 3) лафитная; 4) бокал.				
8	Для крепленых вин применяется рюмка: 1) рейнвейная; 2) мадерная; 3) лафитная; 4) бокал.				
9	Закусочную тарелку ставят точно против стула так, чтобы расстояние от тарелок до края столешницы составляло примерно: 1) 2 см, 2) 3 см, 3) 4 см, 4) 1 см.				
10	Продажа алкогольной продукции в ресторане, баре осуществляется только при наличии: 1) книги отзывов и предложений; 2) бракеражного журнала; 3) лицензии; 4) технологической документации.				
11	Выбрать несколько ответов				
12	Закусочные приборы подаются: 1) к холодным закускам, 2) к горячим закускам, 3) к вторым горячим блюдам, 4) к десерту				
13	К яичнице-глазунье дополнительно к закусочным приборам подают десертную ложку				
14	Гостям на аперитив можно предложить: 1) томатный сок, 2) водку, 3) ананасовый сок, 4) десертное вино.				
15	Какие приборы подают к яичнице-глазунье: 1) закусочные приборы; 2) десертную ложку, 3) столовую ложку, 4) столовые приборы.				
16	Жульен из птицы или дичи, грибы в сметане едят из: 1) коготниц, пользуясь кокотной вилкой, 2) кокотниц, пользуясь чайной ложкой, 3) кокильниц, пользуясь чайной ложкой, 4) кокильниц, пользуясь закусочной вилкой.				
	Вопрос на сопоставление				
17	Выберете правильное сопоставление <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1.- французский способ</td> <td style="width: 50%;">А - перекладывание закусок и блюд в тарелки потребителей на подсобном или приставном столе</td> </tr> <tr> <td>2. - английский способ</td> <td>Б - перекладывание заказного блюда на тарелку</td> </tr> </table>	1.- французский способ	А - перекладывание закусок и блюд в тарелки потребителей на подсобном или приставном столе	2. - английский способ	Б - перекладывание заказного блюда на тарелку
1.- французский способ	А - перекладывание закусок и блюд в тарелки потребителей на подсобном или приставном столе				
2. - английский способ	Б - перекладывание заказного блюда на тарелку				

		потребителя с помощью специальных приборов
	3.- русский способ	В- расстановка заказных блюд (несколько порций в одной
	4 – европейский способ	Г- порционирование блюд непосредственно на производстве
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
18	Выберете правильное сопоставление	
	1.- сельдь с гарниром	А - икорница
	2. - шпроты	Б - селедочница
	3.- овощи натуральные	В - лоток
	4 – икра зернистая	Г- салатник
	Ответ: 1-В, 2-В, 3-Г, 4-А	
19	Выберете правильное сопоставление	
	1.- салат - коктейль	А - многопорционный салатник;
	2. - ассорти рыбное	Б - овальное фарфоровое блюдо.
	3.- салат мясной	В - круглое фарфоровое блюдо
	4 – курица фаршированная (галантин).	Г- фужер
	Ответ: 1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В	
20	Выберете правильное сопоставление	
	1.- салат - коктейль	А - лоток
	2. – грибы маринованные	Б - салатник
	3.- ассорти мясное мясной	В - фужер
	4 – шпроты	Г- блюдо круглое
	Ответ: 1-В, 2-Б, 3-Г, 4-А	
21	Выберете правильное сопоставление	
	1.- тартинки	А - кокильница;
	2. – устрицы, мидии запеченные	Б - закусочная тарелка
	3.- жульен из дичи	В - кокотница;
	4 – яичница.	Г- порционная сковорода
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
	Вставить пропущенное слово	
22	При употреблении закусок в кокотницах принято пользоваться _____ вилкой или _____ ложкой. Ответ: кокотной, чайной.	
23	Прозрачные супы и супы-пюре подаются в _____ чашках. Ответ: бульонных	
24	Кокотницу на тарелке ставят ручкой, повернутой _____ от гостя, а ручка кокотной вилки или чайной ложки — _____. Ответ: влево, вправо.	
25	_____ — это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества, Ответ: банкет	
26	При сервировке стола столовыми приборами ножи кладут _____ от тарелки, а вилки - _____ от тарелки. Ответ: справа, слева	
	Кейс задание	
27	<p>В профессиональном ресторанном общении существует три основные драмы. Драма слушания наступает, когда гостю вместо «Цезаря» с курицей подают «Цезарь» с беконом. Драма понимания – если клиент заказал блины с икрой, а ему принесли сладкие. Драма действия – когда попросив дополнительный прибор, гость получает, к примеру, салфетку. Кроме того, существуют драмы самовыражения и эмоциональности, но они более характерны для взаимоотношений сотрудников друг с другом.</p> <p>Задание. Заполнить таблицу «Пять драм общения». Ознакомившись с сутью драмы и примером, вписать ее название именно в той формулировке, которая была описана выше.</p>	

Название драмы	Суть драмы	Пример
1.	Слушаю, но не слышу	- Мне, пожалуйста, бифштекс с кровью. - Какой степени прожарки?
2.	Слышу, но не понимаю	- У вас есть «Аква минерале»? - Газированной нет.
3.	Понимаю, но сделать не могу.	- Мы зарезервировали два столика на 8 часов. Почему они в разных концах зала? - Но вы же не сказали, что они должны быть рядом.
4.	Знаю, как сделать, но сформулировать не могу	- Вы овощи-гриль запекаете на открытом огне или в духовом шкафу? - Да, не в духовом шкафу, то есть нет, на огне.
5.	Скажу, но потом буду переживать.	- Принесите мне, пожалуйста, мой заказ. Это кажется, он на стойке? - Что вы на меня кричите?

Ответ: 1- драма слушания, 2-драма понимания, 3-драма действия, 4-драма самовыражения , 5-драма эмоциональности.

27

«Ключевые фразы общения».

По впечатлению, которое останется у человека после общения с официантом, он будет судить о заведении. Ключевые фразы надо произносить непременно мягко, но уверенно, естественно, но с выражением, уже на начальном этапе обслуживания, располагая к себе гостей. Слова прощания («Спасибо, что выбрали именно наш ресторан!», «Мы будем рады видеть вас снова!») возможно более важны чем реплики в ходе обслуживания.

Задание: Рассмотреть список фраз и подумать, какие из них могут быть применены в ежедневной практике заведения, а какие нет. После чего необходимо выбрать фразы, которые воспринимаются гостем отрицательно и записать их в таблицу. Прочитать список нежелательных предложений и придумать ключевые фразы того же смысла, но допустимые в общении с посетителями. Результат записать в таблицу 1.

Список фраз:

1. Добрый день. Чем я могу вам помочь?
2. Здравствуйте, вы можете пройти вон за тот столик.
3. Извините, что заставил вас ждать.
4. Добрый день. Вы хотите поесть?
5. Здравствуйте, вам принести меню?
6. До свидания, мы были рады вас видеть.
7. Как же мы рады вас видеть!
8. Подождите, все официанты заняты гостями.
9. Позвольте мне еще раз уточнить ваш заказ. Я хочу убедиться, что ничего не пропустил(а).
10. Ваш заказ принят, будет через 20 минут.

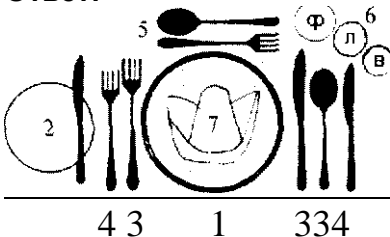
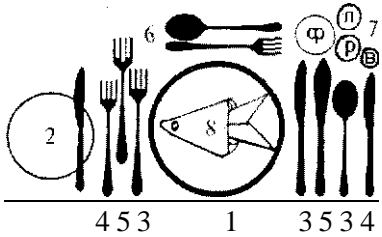
Таблица 1.

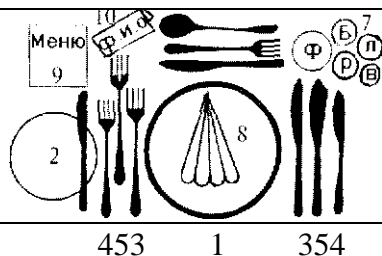
Список нежелательных фраз	Фразы, допустимые в общении с посетителями

Ответ:

Таблица 1

Список нежелательных фраз	Фразы, допустимые в общении с посетителями
2. Здравствуйте, вы можете пройти вон за тот столик.	2. Здравствуйте, пройдемте за столик.
4. Добрый день. Вы хотите поесть?	4. Добрый день. Что Вы будите есть?
5. Здравствуйте, вам принести меню?	5. Здравствуйте, сейчас вам принесу меню.
7. Как же мы рады вас видеть!	7. Мы рады снова вас видеть!

	8. Подождите, все официанты заняты гостями.	8. Официант сейчас к вам подойдет.
29	<p><i>Дополнительная сервировка</i> стола осуществляется в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд, напитков.</p> <p>Задание: нарисовать схему дополнительной сервировки стола к обеду по меню.</p> <p>Меню: Холодная закуска, суп, мясное горячее блюдо, десерт - шоколадное суфле со сладким соусом и свежими ягодами. Напитки: вода, красное сухое вино, водка.</p> <p>Ответ:</p>  <p>1 - Сервировочная и закусочная тарелки. 2 - Пирожковая тарелка с ножом для масла. 3 - Столовый прибор (нож, вилка, ложка). 4 - Закусочный прибор. 5 - Десертные ложка и вилка. 6 - Фужер рюмки: лафитная, водочная. 7 - Салфетка полотняная.</p>	
30	<p><i>Дополнительная сервировка</i> стола осуществляется в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд, напитков.</p> <p>Задание: нарисовать схема дополнительной сервировки стола к обеду по меню из двух вторых блюд.</p> <p>Меню: Холодная закуска, суп, рыбное горячее блюдо, мясное горячее блюдо, десерт - нежный творожный мусс с ягодами, соус «Ежевичный». Напитки: вода, вино белое сухое, вино красное сухое, водка.</p> <p>Ответ:</p>  <p>1 - Сервировочная и закусочная тарелки. 2 - Пирожковая тарелка с ножом для масла. 3 - Столовый прибор. 4 - Закусочный прибор. 5 - Рыбный прибор. 6 - Десертные ложка и вилка. 7 - Фужер, рюмки: рейнвейная, лафитная, водочная. 8 - Салфетка полотняная.</p>	
31	<p><i>Дополнительная сервировка</i> стола осуществляется в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд, напитков.</p> <p>Задание: нарисовать схему предварительной сервировки стола для торжественного вечера по меню.</p> <p>Меню: Холодная закуска, горячая закуска «Жульен из дичи», рыбное горячее блюдо, мясное горячее блюдо, мороженое «Сюрприз». Напитки: вода, вино белое сухое, вино красное сухое, водка, шампанское п/сладкое.</p> <p>Ответ:</p>	



- 1 - Сервировочная и закусочная тарелки.
 2 - Пирожковая тарелка с ножом для масла.
 3 - Столовый прибор (нож, и вилка).
 4 - Закусочный прибор.
 5 - Рыбный прибор.
 6 - Десертный прибор (нож, вилка, ложка
 7 - Фужер, рюмки: рейнвейная, лафитная, водочная, бокал для шампанского.
 8 - Салфетка полотняная.
 9 - Меню.
 10 - Кувертная карточка.

1. Критерии и шкалы оценки:

Процентная шкала **0-100 %**; отметка в системе

«неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»

0-59,99% - неудовлетворительно;

60-74,99% - удовлетворительно;

75- 84,99% -хорошо;

85-100% - отлично.

3.2 Собеседование (вопросы для зачета)

3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 - Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.

ИД1_{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Номер вопроса	Текст вопроса
32	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
33	Классификация услуг и порядок их оказания. Требования к качеству реализуемых услуг.
34	Информационное обеспечение процесса обслуживания: назначение, виды и правила составления меню.
35	Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов.
36	Информационное обеспечение процесса обслуживания: назначение и правила составления карты вин и коктейлей.
37	Помещения для обслуживания потребителей: назначение и характеристика..
38	Интерьеры торговых залов.
39	Оборудование торговых залов. Мебель: виды столов, кресел и стульев.
40	Виды и характеристика столовой посуды: фарфоровой и керамической.
41	Виды и характеристика столовых приборов.
42	Характеристика металлической посуды.
43	Столовое белье: ассортимент, назначение, требования к качеству.
44	Характеристика хрустальной и стеклянной посуды
45	Сервировка стола. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная.
46	Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда и т. д.
47	Основные формы и методы обслуживания в общественном питании
48	Обслуживание потребителей в ресторане: основные элементы обслуживания.
49	Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Сочетание блюд и напитков.
50	Назначение различных видов этикета, правила застольного этикета.
51	Основные методы подачи блюд в ресторане

52	Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок
53	Правила подачи горячих закусок и супов
54	Правила подачи вторых блюд и сладких блюд.
55	Правила подачи горячих и холодных напитков
56	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания
57	Организация обслуживания туристов с учетом особенностей и культурных традиций стран и народов.
58	Основные правила работы и функциональные обязанности персонала на предприятиях.
59	Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация.
60	Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.
61	Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай.
62	Тематические банкеты и приемы. Правила их организации и проведения.

Критерии и шкалы оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если он активно участвует в собеседовании и обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы, выслушивал мнения других;
- **оценка «не зачтено»**, если студент выполнял роль наблюдателя, не внес вклада в собеседование и обсуждение.

3.3 Задания для лабораторных работ

3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 - Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.

ИД1_{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Номер вопроса	Примеры тем
63	Составление меню и карты вин банкета
64	Приемы и способы сервировки стола. Ассортимент столовой посуды, приборов и столового белья.
65	Подача блюд и закусок в торговом зале. подача продукции сервис – бара.
66	Стандарты обслуживания. Организация деятельности сервисного персонала предприятия
67	Технология проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.
68	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами

Критерии и шкалы оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если он активно участвует в собеседовании и обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы, выслушивал мнения других;
- **оценка «не зачтено»**, если студент выполнял роль наблюдателя, не внес вклада в собеседование и обсуждение.

3.4 Домашнее задание (индивидуальное задание)

3.4.1 ПКв-5 - Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.

ИД1_{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг

Номер вопроса	Примеры тем электронных презентаций
69	Организация и обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
70	Организация и обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.
71	Организация и проведение банкета фуршета
72	Организация и проведение банкета коктейля

73	Организация и проведение банкета чая.
74	Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы.
75	Организация и проведение тематических банкетов.

Критерии и шкалы оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествует обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; работа соответствует всем техническим требованиям; домашнее задание выполнено в установленный срок.

- **оценка «не зачтено»**, выставляется студенту, если домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; работа не соответствует техническим требованиям; домашнее задание не выполнено в установленный срок.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03-2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02-2017 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.

5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (объект, продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<p>ПКв-5 - Способен осуществлять контроль за соблюдением технических и санитарных условий работы структурных подразделений с обеспечением качества продукции и услуг.</p> <p>ИД1_{ПКв-5} – Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг</p>					
ЗНАТЬ: организацию обслуживания, стандарты обслуживания, требования к услугам на предприятиях общественного питания;	Собеседование (зачет)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с организацией обслуживания на предприятии, услугами предприятий питания и стандартами обслуживания, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено 60-100	Освоена (базовый)
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с организацией обслуживания на предприятии, услугами предприятий питания и стандартами обслуживания, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено 0-59,9	Не освоена (не достаточный)
УМЕТЬ: выполнить стандарты обслуживания и обеспечить качество услуг.	Защита лабораторной работы (собеседование), решение тестовых заданий	Отчет по лабораторной работе	Студент активно участвует в выполнении лабораторной работы. Задание работы выполнено в полном объеме. При сдаче отчета по лабораторной работе демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику, приводит примеры, четко отвечает на поставленные вопросы	Зачтено 60-100	Освоена (повышенный)
			Студент не активно участвует в выполнении лабораторной работы. Задание работы выполнено не в полном объеме. При сдаче отчета по лабораторной работе демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется с применением профессиональной лексики, не приводит примеры, не уверенно отвечает на поставленные вопросы	Не зачтено 0-59,99	Не освоена (не достаточный)
ВЛАДЕТЬ: навыками контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания	Индивидуальное задание	Электронная презентация	Студент при подготовке индивидуального задания проработал более 10 электронных ресурсов, используя возможности глобальных компьютерных сетей для поиска информации в области производства продукции питания и	Зачтено	Освоена (повышенный)

		<p>технологий по организации процесса обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса в соответствии с национальными и культурными традициями и запросами клиентов, соблюдал основные требования информационной безопасности, уверенно обобщает, интерпретирует, структурирует, оформляет и представляет информацию в доступном для потребителей виде. В докладе свободно применяет профессиональные термины, уверенно отвечает на поставленные вопросы. Презентация содержит все необходимые разделы, оформленные на высоком уровне, с применением современных программных средств и технологий.</p>		
		<p>Студент при подготовке индивидуального задания проработал менее 2 электронных ресурсов, не активно используя возможности глобальных компьютерных сетей для поиска информации в области производства продукции питания и технологий по организации процесса обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса в соответствии с национальными и культурными традициями и запросами клиентов, не соблюдал основные требования информационной безопасности, не демонстрирует навыки обобщения, интерпретирования, структурирования, оформления и представления информации в доступном для потребителей виде. В докладе не уверенно применяет профессиональные термины, отвечает не на все на поставленные вопросы. Презентация содержит не все необходимые разделы, работа оформлена не качественно.</p>	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)