

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 29.02.2024 17:56:23  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.  
Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**«Туризм»**  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов»**

43.03.02 Туризм  
*(код, наименование направления подготовки)*

очная  
*(форма обучения)*

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы  
«Туризм»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов»**  
одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.  
В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	11
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	17
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	19
7.1. Основная литература.....	19
7.2. Дополнительная литература.....	19
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	20
7.4. Интернет-ресурсы.....	21
7.5. Иные источники.....	21
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	22

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКР-1.2	Способен вырабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОТФ. С/01.6 Разработка экскурсий - Выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии	ПКР-1.2	<p><b>на уровне знаний:</b> структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций; коммуникативные техники и технологии делового общения;</p> <p><b>на уровне умений:</b> обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; выбирать и применять эффективные технологии продаж; выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта; методиками организации эффективного общения с потребителями; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах/в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>64/48</b> <b>2/1,5 – ч. консультация</b>
Лекции	32/24
Практические занятия	32/24

<b>Самостоятельная работа</b>	<b>42/31,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>36/27</b>
Формы текущего контроля	Семинар, кейс
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	экзамен

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целью освоения учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов» – формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия. Профессиональные задачи: – изучение государственного регулирования деятельности предприятий общественного питания на территории РФ; – изучение принципов деления предприятий общественного питания на различные типы и классы; – изучение организационно-производственных и управленческих структур предприятий питания различных типов; – изучение форм и методов организации услуг питания на предприятиях различных типов; – изучение маркетинговых методов продвижения услуг питания.

Для освоения указанной дисциплины обучающиеся должны обладать теоретической подготовкой и практическими навыками по курсам «Иностранный язык», «Организация туристской деятельности». Изучение дисциплины формирует необходимые теоретические знания и практические навыки для таких дисциплин, как «Туроператорская и турагентская деятельность», «Организация туристской деятельности» и др., а также производственная практика, организационно-управленческая практика, проектно-технологическая практика, преддипломная практика и государственная итоговая аттестация.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 3 курсе 6 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

## 3.1. Структура дисциплины

## Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Тема 1	Система услуг питания, ее место в структуре туристского продукта	16	5		5		6	СД
Тема 2	Формы организации питания в туристских и гостиничных комплексах различных типов и классов.	16	5		5		6	СД
Тема 3	Основные принципы составления рационов питания туристов	16	5		5		6	СД
Тема 4	Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания	14	4		4		6	СД
Тема 5	Особенности обслуживания в гостиничных номерах	14	4		4		6	СД
Тема 6	Организация обслуживания массовых мероприятий	14	4		4		6	СД
Тема 7	Особенности питания иностранных клиентов. Кулинарные традиции народов мира	16	5		5		6	СД, К
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36/27</b>	<b>Консультация – 2 / 1,5</b>					<b>экзамен</b>
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>144/108</b>	<b>32/24</b>		<b>32/24</b>	<b>2</b>	<b>42/31,5</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*\*\*С- семинар-диспут, К – кейс.*

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Система услуг питания, ее место в структуре туристского продукта**

Место услуг питания в структуре туристского продукта. Соотношение услуги размещения и услуги питания в системе предоставления туристских услуг. Типы предприятий питания в туризме. Различные подходы к организации питания в гостиничном комплексе: предприятия питания в составе гостиничного комплекса, аренда предприятий питания и т.д

#### **Тема 2. Формы организации питания в туристских и гостиничных комплексах различных типов и классов.**

Планы питания в туризме. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиничного комплекса. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.

#### **Тема 3. Основные принципы составления рационов питания туристов**

Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Режим питания. Основные подходы к формированию рационов питания. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Учет возрастных особенностей, современных школ питания.

#### **Тема 4. Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания**

Виды услуг питания в гостиничных комплексах: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одnorазовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Видызавтраков: континенталь-ный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.

#### **Тема 5. Особенности обслуживания в гостиничных номерах**

Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и

<sup>4</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

#### **Тема 6. Организация обслуживания массовых мероприятий**

Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, краткая характеристика. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиничного комплекса. Организация работы кейтеринговой службы. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Организация досуга в предприятиях питания гостиничных комплексов: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

#### **Тема 7. Особенности питания иностранных клиентов. Кулинарные традиции народов мира**

Кулинарные традиции народов мира. Чайные церемонии в различных странах. Режим питания народов различных стран. Рекомендации по выбору блюд для туристов из разных регионов. Религиозные обычаи и культовые запреты в кухнях народов мира. Соблюдение постов у православных Кошерное питание у приверженцев иудаизма. Религиозные запреты в мусульманских странах.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация питания туристов» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1	Система услуг питания, ее место в структуре туристского продукта	семинар-диспут
Тема 2	Формы организации питания в туристских и гостиничных комплексах различных типов и классов.	семинар-диспут
Тема 3	Основные принципы составления рационов питания туристов	семинар-диспут
Тема 4	Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания	семинар-диспут
Тема 5	Особенности обслуживания в гостиничных номерах	семинар-диспут
Тема 6	Организация обслуживания массовых мероприятий	семинар-диспут
Тема 7	Особенности питания иностранных клиентов. Кулинарные традиции народов мира	семинар-диспут, кейс

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые вопросы для диспута опроса**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

##### **Типовые оценочные материалы по теме № 1**



**Вопросы для обсуждения:**

Место услуг питания в структуре туристского продукта.

Соотношение услуги размещения и услуги питания в системе предоставления туристских услуг.

Типы предприятий питания в туризме.

Различные подходы к организации питания в гостиничном комплексе: предприятия питания в составе гостиничного комплекса, аренда предприятий питания и т.д.

**Типовые оценочные материалы по теме № 2****Вопросы для обсуждения:**

Планы питания в туризме.

Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиничного комплекса.

Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.

**Типовые оценочные материалы по теме № 3****Вопросы для обсуждения:**

Физиологические принципы построения пищевых рационов.

Сбалансированность основных веществ в питании.

Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.

Режим питания.

Основные подходы к формированию рационов питания.

Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.

Учет возрастных особенностей, современных школ питания.

**Типовые оценочные материалы по теме № 4****Вопросы для обсуждения:**

Виды услуг питания в гостиничных комплексах:

полный пансион – (FB);

полупансион – (НВ);

одноразовое питание (завтрак) – (ВВ),

все включено в стоимость – All inclusive т.д.

Формы и методы обслуживания.

Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.

Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.

Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.

**Типовые оценочные материалы по теме № 5****Вопросы для обсуждения:**

Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах.

Прием и порядок выполнения заказа.

Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.

Правила обслуживания гостей в номерах.

Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

### **Типовые оценочные материалы по теме № 6**

#### **Вопросы для обсуждения:**

- Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.
- Классификация, краткая характеристика.
- Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиничного комплекса.
- Организация работы кейтеринговой службы.
- Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
- Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
- Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
- Организация досуга в предприятиях питания гостиничных комплексов: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

### **Типовые оценочные материалы по теме № 7**

#### **Вопросы для обсуждения:**

- Кулинарные традиции народов мира.
- Чайные церемонии в различных странах.
- Режим питания народов различных стран.
- Рекомендации по выбору блюд для туристов из разных регионов.
- Религиозные обычаи и культовые запреты в кухнях народов мира.
- Соблюдение постов у православных
- Кошерное питание у приверженцев иудаизма.
- Религиозные запреты в мусульманских странах.

### **Типовые оценочные материалы по теме № 1-7**

#### **Образец ситуационной задачи (кейса)**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

В ходе практического занятия студенты должны изучить и выполнить следующее:

Изучить:

1. Нормативно-правовую и нормативно-техническую базу, регламентирующую деятельность предприятий различных типов и классов между потребителями и исполнителями в сфере услуг общественного питания.

2. Ознакомиться с правилами сертификация услуг общественного питания, соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды.

Система добровольной сертификации. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг общественного питания в Системе сертификации ГОСТ Р. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.

Выполнить:

#### **Практическое задание №1**

Дать характеристику действующего типа предприятия общественного питания в г. Н.Новгород или в городах области по плану:

**1. Назначение, месторасположение, режим работы, обслуживаемый контингент.**

В рамках этого пункта должны быть рассмотрены следующие вопросы:

1.1 Объект, определение объекта, классификация объекта (по характеру производства

- заготовочные, доготовочные и с полным циклом производства; по ассортименту – универсальные и специализированные; по классности (только рестораны и бары) – класс люкс, высший, первый; от времени функционирования – постоянно действующие и сезонные; от места функционирования – стационарные и передвижные; от обслуживаемого контингента – общедоступные и предприятия общественного питания при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях (рабочие, школьные, студенческие, детские и др.).

Отметить назначение объекта – оказание услуг общественного питания в рамках перечня оказываемых услуг.

1.2. Местоположение предприятия (в каком районе и здании расположено, есть ли поблизости конкуренты и др. аргументы, позволяющие оценить плюсы и минусы месторасположения предприятия.) Произвести анализ конкурентов по таким позициям как: ассортимент, цены, количество мест в зале, товароборот, количество предоставляемых услуг, качество продукции, наличие надежных поставщиков сырья, время работы, месторасположения.

1.3. Режим работы предприятия (с точки зрения удобства для потребителей).

1.4. Организационно-правовая форма предприятия. Дать ее краткую характеристику, отметить достоинства и недостатки.

## **2. Характеристика предоставляемых услуг согласно ГОСТ Р 50764 – 2009 и сегментов потребителей услуг.**

2.1. Привести перечень услуг из ГОСТ Р 50764-2009 применительно к данному предприятию.

2.2. Привести перечень прочих услуг для выбранного вида предприятий общественного питания.

2.3. Охарактеризовать сегмент, на удовлетворение нужд которого работает предприятие.

3. Характеристика и анализ организационной структуры предприятия.

В рамках данного пункта должны быть освещены следующие вопросы:

3.1. Организационная структура торгово-производственная (в зависимости от выполняемых функций), организационная структура управления предприятия, структура управления персоналом предприятия.

3.2. Численность персонала и штатное расписание.

3.3. Должностные обязанности 2-х работников. Составлены должностные инструкции для работника предприятия.

4. Анализ ассортимента реализуемой продукции.

4.1 Общая характеристика ассортимента (на чем специализируется предприятие).

4.2 Меню предприятия.

4.3. Анализ меню на соответствие требованиям ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», требованиям Постановления Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

4.4. Виды и методы обслуживания (самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированное обслуживание).

**Задание №2.** Разработать примеры меню и оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий: «Встреча Нового года», «Масленица», «Воскресный бранч» и др.

**Задание № 3.** Разработать меню и оформить заказ на банкеты: банкет – фуршет, банкет – коктейль, банкет – обед, смешанные приемы и банкеты, банкет «Свадьба».

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Диспут	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос:</p> <p>полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос:</p> <p>Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Решение кейс-заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• правильность решения;</li> <li>• корректность выводов</li> <li>• обоснованность решения</li> </ul>	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 40 баллов за семестр)

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

### 5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников, рассматриваемых в курсе и выполнения задания (ситуационного кейса).

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ ключевой индикатор	Критерий оценивания
ПКР-1.2: Способен вырабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	<p>Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p> <p>Участствует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p>	<p>Отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.</p>

## Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

### Типовые вопросы к экзамену

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Место услуг питания в структуре туристского продукта.
2. Формы организации питания в туристских и гостиничных комплексах различных типов и классов.
3. Виды, характеристика и назначение производственных и торговых помещений предприятий питания.
4. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания в гостинице.
5. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
6. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
7. Виды услуг питания в туристских комплексах: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ);
9. Виды услуг питания в туристских комплексах: одноразовое питание (завтрак) – (ВВ)
10. Виды услуг питания в туристских комплексах: все включено в стоимость – All inclusive т.д.
11. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот»
12. Формы и методы обслуживания. шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.
15. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
16. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
17. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы
18. Структура и организация работы банкетной службы в гостинице.
19. Учет национальных особенностей при организации питания групп иностранных туристов (на примере конкретной национальной кухни).
20. Организация самообслуживания в предприятиях питания.
21. Современные формы самообслуживания, их применение в туризме.
22. Особенности организации рационального питания в санаторно-курортных комплексах.
23. Национальные особенности и традиции питания разных народов. Приведите пример меню бизнес-ланча с учетом особенностей национального питания.
24. Организация диетического и детского питания в санаторно-курортных комплексах.
25. Традиции питания и пищевые религиозные обряды. Приведите меню бизнес-ланча с учетом религиозных особенностей в питании.
26. Организация работы службы обслуживания питанием в номерах
27. Организация работы банкетной службы в гостинице.

28. Банкетное меню: характеристика, виды и роль в деятельности предприятий питания

29. Организация досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.

30. Организация работы кейтеринговой службы в гостинице.

### **Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену/ зачету**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

**Практическое задание №1** Занятие проводится в форме дискуссии, деловой игры и метода кейс-стади по теме организация и искусство обслуживания.

Вопросы :

1. Дать характеристику основных элементов обслуживания.
2. Отработка приема заказа с помощью Postterminala и по счету.
3. Подбор и рекомендации вин и напитков к закускам, блюдам.
4. Правила работы сомелье.
5. Подготовка, декантирование вин, правила подачи различных напитков сервис-бара.
6. Последовательность и характеристика подачи блюд в ресторане: - французским методом; - английским методом; - русским методом; - европейским методом; - комбинированным методом.
7. Описать последовательность и правила подачи: (по заданию преподавателя): - холодных блюд и закусок; - горячих закусок; - супов; - вторых горячих блюд; - сладких (горячих и холодных) блюд; - горячих и холодных напитков; - мучных и кондитерских изделий.

**Практическое задание № 2:** Составление меню банкет-обед (банкет-ужин с полным обслуживанием официантами, свадебного). Составление меню банкета-чай и банкета-фуршета. Цель: изучить правила составления меню различных банкетов в зависимости от вида обслуживания с использованием нормативных документов (сборники рецептур блюд и кулинарных изделий, технико-технологической карты и т.д.).

Задание:

1. Изучить ассортиментный минимум блюд и закусок для различных банкетов.
2. Составить меню в соответствии с ассортиментным минимумом и заданием по определенной форме - обед с полным обслуживанием официантами; - ужин с полным обслуживанием официантами; - банкет по случаю свадьбы с частичным обслуживанием официантами; - банкет-чай; - банкет-фуршет; Задание на дом: повторить методы расчета количества официантов, общей длины столов, посуды, приборов, белья при проведении различных банкетов

**Практическое задание № 3** Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания.

<b>Оценочные средства</b> (формы промежуточного контроля)	<b>Показатели оценки</b>	<b>Критерии оценки</b>
Экзамен	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную	8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные

	<p>аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	<p>Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов</p>	<p>8-10 – нестандартное (многоплановое) решение задачи</p> <p>4-7 – стандартное решение задачи</p> <p>1-3- задача решена с некоторыми неточностями</p> <p>0-решение неверное или отсутствует</p>

### Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения



учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

**«Отлично» (5)** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем

соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

#### **Методические рекомендации семинарскому занятию (доклад/ дискуссия):**

**Семинарское занятие (семинар)** - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. Семинарское занятие органично связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов. При этом важно, чтобы учебные вопросы, выносимые для обсуждения на семинаре, не дублировали материала лекции, но сохраняли бы тесную связь с её принципиальными положениями. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Цель семинарского занятия - развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов, формирование общих компетенций.

Задачи семинарского занятия: — закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине; — формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; — совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; — демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; — формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

#### **Методические рекомендации по защите кейсов:**

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

#### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

### **Самостоятельная работа «Особенности национальной кухни»**

1. Дать характеристику особенностей национальной кухни, режима питания и этикетных норм населения страны по заданию (см. список).

Список стран: Япония, Эстония, Литва, Норвегия, Швеция, Индия, ОАЭ, Швейцария, Мексика, Израиль, Чехия, Египет, Франция, Финляндия, Греция, Турция, Германия, США, Бразилия, Словакия, Китай, Болгария, Белоруссия, Румыния, Италия, Латвия, Кипр, Великобритания, Австралия, Канада, Тайланд, Куба, Польша, Испания

2. Разработать меню для туристов из этой страны с учетом уже отмеченных особенностей питания и режима питания, принятого в этой стране. Учесть требования к оформлению меню (см. пример). Ассортиментный минимум блюд и напитков в меню принять для ресторана 1 класса

#### **Примерное меню для ресторана первого класса**

Наименование блюд, напитков Масса порции, г.

Холодные блюда и закуски

Закуска рыбная

Севрюга горячего копчения, осетровый балык, малосольная семга и копченая белорыбица 150 гр.

Деликатесный салат 200 гр.

Салат с крабами, яблоками, свежими и маринованными овощами, майонезом 150 гр.

и т.д

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Основная литература.**

1. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012812-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1514129>
2. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - ISBN 978-5-9776-0199-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933888>

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666>
4. Щеникова, Н. В. Традиции и культура питания народов мира: учебное пособие / Н.В. Щеникова. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 296 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-102319-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1046025>

## 7.2. Дополнительная литература.

1. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Главчева С.И., Коваленко Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 404 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47706.html>
2. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисович Ю.Ю., Осипенко Е.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>
3. Кустова И.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Кустова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 122 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90668.html>
4. Организация производства и логистика предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.С. Родионова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2016.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64407.html>
5. Организация производства на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник/ И.Р. Смирнова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40878.html>
6. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 211 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
7. Плотникова Т.В. Организация детского питания [Электронный ресурс]/ Плотникова Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2012.— 335 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58973.html>
8. Рождественская Л.Н. Организация исследований в индустрии питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Рождественская Л.Н., Бычкова Е.С., Мацейчик И.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018.— 78 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91632.html>
9. Романова Н.К. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Романова Н.К., Селю Е.С., Решетник О.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский

национальный исследовательский технологический университет, 2016.— 96 с.—  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62516.html>

10. Смирнова И.Р. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях индустрии питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Смирнова И.Р., Дудник Т.Л., Сивченко С.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Российская международная академия туризма, Логос, 2014.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51864.html>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1.Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: уч. пос.-М.: Академия, 2009г

2. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник-М.: Академия, 2011-272

2. Т.А. Джум Организация и технология питания туристов. – М.: Магистр, Инфра-М, 2011-320с.

3.Могильный М.П.,Баласанян А.Ю.Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах .-М.:ДеЛи принт,2009.-176с.

4. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с

5.Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с

6.Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: :Учеб. пособие.-М.: Издательский центр «Академия»:Образовательноиздательский центр «Академия»,2013.-416с

7. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с

8.Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.

#### **7.3. Нормативные правовые документы.**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1 и 2.- М.: ИНФРА-М: 2009. – 512 с.
2. О защите прав потребителей: федер. закон Рос. Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 7 февр. 1992г. // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 3. СПС Гарант.
3. Правила продажи отдельных видов товаров от 19 января 1998 г. № 55 (в посл.ред. Постановлений Правительства РФ)
4. Правила оказания услуг общественного питания. Утв. Постановлением
5. Правительства РФ от 15.08.97 №1036.
6. ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения" – М.: Госстандарт России, 1995.-13 с.
7. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
8. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
9. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
10. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. – М.: Госстандарт России, 2003.- 15с.
11. Примерные нормы оснащения общедоступных предприятий общественного питания. М.: Всероссийский институт питания,1995.
12. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья

#### 7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

##### *Англоязычные ресурсы*

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

#### 7.5. Иные источники.

**Журналы:** 1. «Питание и общество», 2. «Ресторатор», 3. «Ресторанный бизнес» 4. «Ресторанные ведомости»

**Сайты:** 1. [www.menu.ru](http://www.menu.ru) 2. [www.nta-rus.com](http://www.nta-rus.com) 3. [www.radius.ru](http://www.radius.ru) 4. [www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru)

#### 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

##### **Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.