

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин  
«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий

А.С. Джангазиева  
«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Составитель	Палаткин В.В., канд.культ.н., доцент каф-ры ППСИ
Согласовано с работодателями:	Юлдашев Р.К., шеф-повар ООО Терракота Корнейченко Н.В., заведующая отделением сервисных технологий и дизайн ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»
Направление подготовки	19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль) ОПОП	«Технология производства продукции индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса»
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очная/заочная
Год приема	2025
Курс	4 (по очной форме)/4 (по заочной форме)
Семестр(ы)	7,8 (по очной форме)/7,8 (по заочной форме)

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целями освоения дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» являются** подготовить обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в области современных, прогрессивных методов и форм организации производства кулинарной продукции, а также обслуживания потребителей в различных типах предприятий питания

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»:**

-дать студентам представление об основных направлениях развития общественного питания в условиях рыночных отношений;

-ознакомить с инновационной деятельностью предприятий питания; -изложить концептуальные основы организации производственных и трудовых процессов на предприятиях общественного питания;

- выработать навыки самостоятельного принятия решения по созданию предприятия;

-обучить современным методам и формам обслуживания различных контингентов потребителей;

- приобрести знания в области развития индустрии питания и осуществления поиска, выбора и использования новой информации для улучшения деятельности предприятия.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»** относится к обязательной части (Б1.Б.22) программы подготовки бакалавров очного отделения по направлению **19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания**. Профиль **«Технология производства продукции индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса»** и осваивается в 7,8 семестрах.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:**

- *«Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания»*

- *«Процессы и аппараты пищевых производств»*

*Знания:*

- Технологические процессы предприятий общественного питания;

- знания санитарных норм и правил, требований к чистоте и гигиене оборудования, методов дезинфекции и стерилизации;

- основы экономики общественного питания, методы оптимизации производственных процессов, выбор оптимального оборудования с учетом экономической эффективности;

*Умения:*

- умение подбирать оборудование для конкретного предприятия с учетом его специфики, объемов производства и технологических процессов;

*Навыки:*

- умение работать в команде, обмениваться информацией и решать профессиональные задачи совместно с коллегами;

- умение самостоятельно изучать новую информацию, анализировать данные и принимать решения;

- навыки поиска и анализа информации о современном оборудовании для предприятий общественного питания.

**2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания;
- Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) *обще профессиональных (ОПК):*

**ОПК-5** - Способен организовывать и контролировать производство продукции питания

б) *профессиональных (ПК):*

**ПК-3** – Способен управлять процессами обслуживания потребителей предприятий питания

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-5	ОПК-5.1 Демонстрирует знание нормативных документов и требований в области организации производства продуктов питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Основные нормативно-правовые акты и документы, регламентирующие организацию производства продуктов питания: Codex Alimentarius, ISO 22000, ISO 9001, ГОСТы и СанПиН, регламенты Роспотребнадзора.</li> <li>· Структуру и содержание санитарно-эпидемиологических требований к производству пищевой продукции, включая требования к хранению, маркировке, транспортиро</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Анализировать регламентированные требования из нормативных документов и сопоставлять их с текущими процессами на предприятии.</li> <li>· Разрабатывать или корректировать план HACCP, PRP и технологические регламенты в соответствии с требованиями</li> <li>· Оценивать соответствие документации и процессов на предприятии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Навычками чтения и анализа нормативной документации, умением делать выписки и синтезировать требования.</li> <li>· Навычками создания и актуализации документации по HACCP, GMP, PRP и системам менеджмента качества.</li> <li>· Навычками оценки рисков пищевой безопасности на разных этапах производства (построение</li> </ul>

		<p>включении и утилизации отходов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Права и обязанности участников пищевой цепочки, принципы прослеживаемости и идентификации партий продукции.</li> <li>· Основные принципы НАССР и требования к разработке и поддержанию НАССР-плана.</li> <li>· Требования к системам менеджмента качества и безопасности пищевой продукции (BMP, GMP, НАССР, PRP).</li> </ul>	<p>действующим нормам, выявлять несоответствия и формулировать корректирующие действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Подготавливать документацию для аудитов и сертификации (планы, карты процессов, журналы контроля, протоколы несоответствий).</li> <li>· Проводить внутренние аудиты по охране окружающей среды, качеству и безопасности пищевой продукции; составлять отчеты и планы по улучшению.</li> </ul>	<p>матриц рисков, определение критических точек).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Технологиями аудита и контроля: методиками выборки, инструментариями записи несоответствий, методами подтверждения эффективности корректирующих действий.</li> <li>· Коммуникациями с подразделениями: производство, качество, снабжение, логистика, техническое обслуживание, юридический отдел, руководством.</li> </ul>
	<p>ОПК-5.2 Предлагает схемы организации производства, основанные на принципах обеспечения безопасности продуктов питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Стандарты и нормативные требования в области пищевой безопасности (например, НАССР, ISO 22000, ISO 9001, PRP).</li> <li>· Общие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Анализировать технологические процессы и проектировать схемы организации производства с учетом безопасности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Навыками чтения и анализа нормативной и внутренней документации, умением формулировать требования к</li> </ul>

		<p>принципы анализа опасностей и критических точек контроля (НАССР) и методы их применения в разных типах производств.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Требования к производству и хранению пищевых продуктов на этапах сырья, переработки, упаковки, транспортировки и реализации.</li> <li>· Правила прогнозирования рисков на уровне организации производственного процесса, включая технологические риски, биологические, химические и физические.</li> <li>· Методы верификации и валидации процессов, работа с критическим и параметрами процесса (СРР) и критическим и точками контроля (ССР).</li> </ul>	<p>пищевых продуктов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Разрабатывать и внедрять схемы потоков материалов и продукции, минимизирующие риски загрязнения и перекрестного контакта.</li> <li>· Разрабатывать планы НАССР, корректирующие действия и системы мониторинга ССР.</li> <li>· Проводить риск-оценку на уровне предприятия и отдельных процессов.</li> <li>· Формировать требования к оборудованию, помещениям, санитарно-гигиеническим условиям и хранению продукции.</li> <li>· Оценивать поставщиков и составлять требования к входящим материалам и упаковке по безопасности.</li> <li>· Оптимизировать организацион</li> </ul>	<p>организации производства.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Навыками разработки методических документов: схем организации процессов, планов НАССР, рабочих инструкций, форм контроля и отчетности.</li> <li>· Навыками моделирования производственных потоков и их анализа с точки зрения безопасности и качества.</li> <li>· Навыками выбора и обоснования оборудования и санитарно-гигиенических условий, соответствующих требованиям безопасности.</li> <li>· Навыками взаимодействия с подразделениями: производством, качеством, поставщиками, техническое</li> </ul>
--	--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Основы систем менеджмента качества и охраны окружающей среды, а также принципы управления рисками и непрерывного улучшения.</li> <li>· Методы аудита и контроля соблюдения требований на всех стадиях производства</li> <li>· Основы безопасности пищевых продуктов, включая требования к персоналу, гигиене, санитарной обработке и контролю опасностей.</li> </ul>	<p>ные схемы (разделение зон, красно-зелёные зоны, маршруты перемещения) для предотвращения перекрестных загрязнений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Проводить внутренние аудиты, мониторинг и верификацию эффективности принятых мер.</li> <li>· Подготавливать документацию и инструкции по процессам в рамках системы менеджмента безопасности (политики, планы HACCP, SOP, PRP).</li> </ul>	<p>обслуживание, логистика, безопасность труда, юридический отдел.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Навыками подготовки и проведения аудитов и проверки соблюдения требований, а также планирования корректирующих действий.</li> <li>· Навыками коммуникации и обучения персонала по вопросам безопасности и пищевых продуктов и новых схем организации производства.</li> <li>· Навыками документирования изменений и поддержания актуальности документации по системе безопасности и продукции.</li> </ul>
--	--	---	---	---

ПК-3	<p>ПК-3.1 Планирует процессы обслуживания потребителей предприятий питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Основные принципы сервиса и обслуживания в предприятия питания.</li> <li>· Структуру клиентского пути: от заказа до потребления и обратной связи.</li> <li>· Требования к стандартам качества и безопасности пищевых продуктов ( НАССР, гигиена, температура хранения).</li> <li>· Методы сегментации потребителей и анализ ожиданий по сервису.</li> <li>· Методы планирования ресурсов и расписаний для обслуживания клиентов.</li> <li>· Правила взаимодействия с онлайн-каналами заказа и точками выдачи.</li> <li>· Основы метрических показателей сервиса (KPI, SLA, NPS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Разрабатывать карту потребительского маршрута и сценарии обслуживания.</li> <li>· Определять потребности в персонале и ресурсах на смену для обеспечения заданного уровня сервиса.</li> <li>· Разрабатывать и внедрять стандарты обслуживания, скорости реагирования и SLA.</li> <li>· Планировать и координацию процессов приема заказов, подготовки, упаковки, выдачи и обмена информацией с клиентами.</li> <li>· Анализировать обратную связь клиентов и вносить коррективы в процессы.</li> <li>· Обеспечивать соответствие санитарным нормам и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Принципами управления и оптимизации процессов обслуживания во всей цепочке услуг.</li> <li>· Метриками эффективности сервиса и методами их контроля ( мониторинг SLA, KPI, NPS).</li> <li>· Технологиями и системами учета заказов, контроля качества и обратной связи.</li> <li>· Навыками проектирования и внедрения процессов улучшения качества обслуживания.</li> <li>· Коммуникацией с командами: кухней, залом, курьерами, колл-центром и онлайн-платформам и.</li> <li>· Методами</li> </ul>
------	--	--	--	---

			<p>принципам НАССР в местах обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Работать с инструментами планирования и управления цепочками услуг (ERP/CRM, маршрутизация заказов, расписания).</li> </ul>	<p>управления рисками в обслуживании (завизирование, резервы, альтернативные сценарии).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Этическими аспектами обслуживания и конфиденциальности клиентских данных.</li> </ul>
	<p>3.2 Организует и координирует процессы обслуживания потребителей предприятий питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· основы сервиса и обслуживания в предприятиях питания: структуру обслуживания, принципы гостевого сервиса, требования к гигиене и безопасности еды.</li> <li>· принципы планирования рабочих процессов: загрузку смен, маршруты обслуживания, очередность задач.</li> <li>· методологии планирования и контроля качества обслуживания (SLA, KPI,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей: выстраивать последовательность действий, распределять задачи между командами, устанавливать временные рамки.</li> <li>· внедрять и поддерживать процессы учета заказов, контроля качества и обратной связи клиентов.</li> <li>· мониторить исполнение SLA и KPI, оперативно принимать corrective actions при</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· полной организационной ответственностью за процессы обслуживания: от постановки целей до итоговой оценки результатов.</li> <li>· системами планирования и координации (ERP/CRM, системы управления заказами, маршрутизацией, расписаниями).</li> <li>· методами оптимизации и клиентского пути и сервиса: оптимизации</li> </ul>

		<p>NPS, CSAT).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· регламенты взаимодействия между кухней, залом, доставкой, колонной и онлайн-платформами</li> <li>· основы риск-менеджмента и бизнес-аварийных сценариев в сервисе (резервные планы, смена графиков).</li> </ul>	<p>отклонениях.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· планировать ресурсы: персонал, инвентарь, площади обслуживания, маршрутизацию заказов, расписание смен.</li> <li>· налаживать эффективную коммуникацию между кухней, залом, курьерами и онлайн-платформами, обеспечивая бесперебойный поток информации.</li> <li>· проводить анализ ситуации на местах, выявлять узкие места в цепочке обслуживания и внедрять улучшения.</li> <li>· обучать персонал стандартам сервиса, регламентам и методам работы в разных сценариях обслуживания</li> </ul>	<p>я очередей, точек принятия заказа, обработки жалоб.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· инструментами сбора и анализа данных: мониторинг SLA, KPI, NPS, CSAT; формирование управленческих решений на основе данных.</li> <li>· навыками проектирования и внедрения улучшений в процессах обслуживания.</li> <li>· навыками управления рисками и кризисными сценариями в обслуживании (планы замены, резервные каналы, альтернативные маршруты).</li> <li>· этическими аспектами обслуживания и соблюдение конфиденциальности</li> </ul>
--	--	---	--	---

				клиентских данных.
	3.3 Контролирует работу и оценивает эффективность процессов обслуживания потребителей	<ul style="list-style-type: none"> <li>· принципы и методики управления качеством обслуживания: стандарты обслуживания, SLA, KPI, методики аудита процессов;</li> <li>· метрики эффективности обслуживания: NPS, CSAT, FCR, среднее время обслуживания, время ожидания, загрузка персонала, коэффициент утраты клиента;</li> <li>· модели и подходы к анализу данных по обслуживанию: контрольные карты, аналитику отклонений, визуализацию данных, координированный анализ;</li> <li>· требования к конфиденциальности и защите клиентской информации, а также этические</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· мониторить и оценивать процессы обслуживания в реальном времени и по периодам;</li> <li>· анализировать показатели эффективности, выявлять причины отклонений и формулировать действия по улучшению;</li> <li>· проводить внутренние аудиты и оценки соответствия стандартам;</li> <li>· формулировать рекомендации для руководства и подразделений по улучшению сервиса;</li> <li>· проектировать и внедрять улучшения в процессы обслуживания с учетом ресурсов и ограничений;</li> <li>· управлять рисками в зоне обслуживания;</li> <li>· разрабатывать и согласовывать</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· навыками сбалансированного принятия решений на базе данных: выбор оптимальных действий при ограниченных ресурсах;</li> <li>· умением работать с системами мониторинга и аналитики (CRM, ticketing, BPM-системы, BI-дашборды);</li> <li>· методиками постановки задач и контроля исполнения: чек-листы, KPI-доски, регулярные обзоры по процессам;</li> <li>· коммуникативными навыками для информирования команды и руководства о результатах и необходимых изменениях;</li> </ul>

		стандарты при работе с данными; · риски в обслуживании и способы их снижения: планирование резервов, сценарии кризисного обслуживания, реагирование на жалобы; · процессы внутреннего контроля качества: аудиты, проверки соответствия стандартам, обеспечение непрерывности обслуживания.	· планы замены, резервные каналы и альтернативные маршруты.	· навыками управления качеством и кризисными сценариями: быстрая адаптация, координация действий между службами, коммуникация с клиентами; · этическими нормами и конфиденциальностью данных клиентов, соблюдение регламентов
--	--	--	---	--

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3,4 зачетные единицы (252 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3,4	3,4
Объем дисциплины в академических часах	252	252
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	74,50	25,50
- занятия лекционного типа, в том числе:	29	8
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	40	12
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-
- в ходе подготовки и защиты курсовой работы	2	2

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
- консультация (предэкзаменационная)	3	3
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,50	0,50
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	177,50	226,50
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	экзамен – 7 экзамен - 8 семестр	экзамен – 7 экзамен - 8 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины**  
для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / К П			
	Л	в т.ч	ПЗ	в т.ч	ЛР	в т.ч				
		П		П		П				
<b>Семестр 7.</b>										
Раздел 1..Подходы к классификации предприятий общественного питания	6		6					23	35	Устный чопрос
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	6		6					24	36	Кейс-задача
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	6		6					23,75	35,75	Практическая работа
<b>Консультации</b>									<b>1</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									<b>0,25</b>	<b>экзамен</b>
<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>18</b>		<b>18</b>					<b>70,75</b>	<b>108</b>	
<b>Семестр 8.</b>										
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	<b>4</b>		<b>7</b>					<b>35</b>	<b>46</b>	Устный опрос
Раздел 5. Организация управления	<b>4</b>		<b>7</b>					<b>36</b>	<b>47</b>	тест

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / К П			
	Л	в т.ч	ПЗ	в т.ч	ЛР	в т.ч				
		· П П		· П П		· П П				
Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	3		8					35,75	46,75	Тест
<b>КУРСОВЫЕ РАБОТЫ</b>							2		2	
<b>Консультации</b>									2	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									0,25	Экзамен
<b>ИТОГО за семестр:</b>	11		22					106,75	144	
<b>Итого за весь период</b>	29		40					177,5	252	

*для заочной формы обучения*

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / К П			
	Л	в т.ч	ПЗ	в т.ч	ЛР	в т.ч				
		· П П		· П П		· П П				
<b>Семестр 7.</b>										
Раздел 1..Подходы к классификации предприятий общественного питания	1		2					32	35	Устный опрос
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	1		2					33	36	Кейс-задача
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	2		2					31,75	35,75	Практическая работа
<b>Консультации</b>									1	
<b>Контроль промежуточной</b>									0,25	экзамен

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р/ К П			
	Л	в т.ч	П З	в т.ч	Л Р	в т.ч				
		· П П		· П П		· П П				
<b>аттестации</b>										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>4</b>		<b>6</b>					<b>96,75</b>	<b>108</b>	<b>экзамен</b>
<b>Семестр 8.</b>										
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	<b>1</b>		<b>2</b>					<b>43</b>	<b>46</b>	Устный опрос
Раздел 5. Организация управления	<b>1</b>		<b>2</b>					<b>44</b>	<b>47</b>	тест
Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	<b>2</b>		<b>2</b>					<b>42,75</b>	<b>46,75</b>	Тест
<b>КУРСОВЫЕ РАБОТЫ</b>							<b>2</b>		<b>2</b>	
<b>Консультации</b>									<b>2</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									<b>0,25</b>	
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>4</b>		<b>6</b>					<b>129,75</b>	<b>144</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Итого за весь период</b>	<b>8</b>		<b>12</b>					<b>226,5</b>	<b>252</b>	<b>экзамен</b>

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций**

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции			
		ОП К-5	ПК -3		общее количество компетенций
Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания	35	+	+		2
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	36	+	+		2
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	35,75	+	+		2
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	46	+	+		2
Раздел 5. Организация управления	47	+	+		2

Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	46,75	+	+		2
<b>Курсовые работы</b>	<b>2</b>				2
<b>Консультации</b>	<b>3</b>	+	+		2
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>0,50</b>	+	+		2
<b>Итого</b>	<b>252</b>				

### Краткое содержание каждой темы дисциплины

#### **Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания.**

Лекция 1. Классификация предприятий общественного питания. характеристика и концепции деятельности.

Лекция 2. Характеристики предприятий общественного питания.

#### **Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания**

Лекция 3. Организация снабжения и складского хозяйства.

Лекция 4. Организация производства на предприятиях общественного питания.

Лекция 5. Организация производства на предприятиях общественного питания

#### **Раздел 3. Подготовка к обслуживанию.**

Лекция 6. Характеристика торговой части предприятий общественного.

Лекция 7. Подготовка зала к обслуживанию питания.

#### **Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания**

Лекция 8. Формы обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания. Классификация форм обслуживания.

Лекция 9. Организация обслуживания посетителей.

Лекция 10. Меню.

Лекция 11. Особенности подачи блюд и напитков.

Лекция 12. Способы подачи блюд и этикет за столом.

Лекция 13. Организация обслуживания в кафе, столовых, буфетах.

Лекция 14. Банкеты и приемы.

#### **Раздел 5. Организация управления.**

Лекция 15. Организация трудовых процессов на ПОП.

Лекция 16. Организация процессов управления на ПОП.

#### **Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения**

Лекция 17. Организация питания детей.

Лекция 18. Организация услуг питания в гостиницах и санаториях.

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по изучению дисциплины; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся  
для очной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания	23	письменное домашнее задание
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	24	письменное домашнее задание
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	23,75	письменное домашнее задание
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	35	письменное домашнее задание
Раздел 5. Организация управления	36	письменное домашнее задание

Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	35,75	письменное домашнее задание
---	-------	-----------------------------

**для заочной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания	32	письменное домашнее задание
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	33	письменное домашнее задание
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	31,75	письменное домашнее задание
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	43	письменное домашнее задание
Раздел 5. Организация управления	44	письменное домашнее задание
Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	42,75	письменное домашнее задание

**5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.**

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

*Требования к составлению реферата*

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

*Требования к составлению доклада:*

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

*Требования к написанию эссе*

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объему». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура

текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

*Требования к ведению конспектирования материала*

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

*Подготовка к экзамену*

Экзамен - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено. Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования, экзамена.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

## 6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания	<i>Обзорная лекция</i>	Устный опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	<i>Лекция-дискуссия</i>	Кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	<i>Лекция-дискуссия</i>	Устный опрос кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	<i>Лекция-дискуссия</i>	Устный опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 5. Организация управления	<i>Лекция-дискуссия</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	<i>Лекция-дискуссия</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>

## 6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды [*LMS Moodle «Электронное образование»*] или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

#### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u><a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a></u> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>

*Наименование современных профессиональных баз данных,  
информационных справочных систем*

Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <http://www.consultant.ru>

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств.**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания	ОПК-5, ПК-3	Устный опрос
2.	Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания	ОПК-5, ПК-3	Кейс-задача
3.	Раздел 3. Подготовка к обслуживанию	ОПК-5, ПК-3	Устный опрос кейс-задача
4.	Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	ОПК-5, ПК-3	Устный опрос
5.	Раздел 5. Организация управления	ОПК-5, ПК-3	тест
6.	Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	ОПК-5, ПК-3	Тест

### **7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### **7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

#### Раздел 1. Подходы к классификации предприятий общественного питания

##### ***Вопросы для обсуждения***

1. Какие основные подходы используются для классификации предприятий общественного питания?
2. По каким признакам классифицируют предприятия общепита?
3. Как исторически формировались современные системы классификации заведений общепита?
4. Почему возникли разные критерии классификации?
5. Чем отличаются российские стандарты классификации от зарубежных аналогов?
6. Что именно учитывается в западных системах классификации, чего нет в отечественных?
7. \_\_\_\_\_
8. Насколько значима классификация заведений общепита по типу помещения (рестораны, кафе, столовые)?

9. Есть ли зависимость типа заведения от уровня сервиса и качества блюд?
10. Какие факторы влияют на уровень обслуживания в предприятиях общепита разных типов?
11. Связано ли качество кухни с типом заведения?
12. Существуют ли различия в организации труда персонала в зависимости от типа заведения?
13. Отличается ли работа официантов ресторана от сотрудников столовой?
14. Какое влияние оказывает экономическое положение региона на развитие определённых видов предприятий общепита?
15. Где чаще всего встречаются рестораны премиум-класса, а где недорогие закусочные?
16. Отражают ли виды предприятий общепита экономические особенности конкретного города или района?
17. Можно ли судить о благосостоянии жителей по количеству дорогих ресторанов?
18. Может ли малобюджетное заведение обеспечить высокий уровень комфорта клиентам?
19. Существует ли связь между ценой блюда и качеством обслуживания?
20. Игрот ли роль психологические предпочтения клиентов при выборе места питания?
21. Привлекательна ли уютная атмосфера для посетителя больше, чем престиж и высокая кухня?
22. Важен ли имидж заведения и концепция оформления интерьера для привлечения аудитории?
23. Становится ли дизайн важным фактором успеха ресторана?
24. Возникают ли региональные отличия в предпочтениях потребителей относительно формата предприятий общепита?
25. Различаются ли вкусы россиян, европейцев и азиатов?
26. Могут ли социальные группы влиять на формирование ассортимента услуг предприятий общепита?
27. Какие категории населения предпочитают фастфуды, а кому ближе семейные кафе?
28. Важно ли учитывать возраст клиента при проектировании меню и атмосферы заведения?
29. Нужно ли адаптировать кухню и интерьер ресторана для пожилых гостей иначе, чем для молодёжи?
30. Насколько велик спрос на специализированные типы заведений общепита (детские кафе, диетические рестораны)?
31. Должны ли заведения предлагать уникальные услуги и концепции?

## Раздел 2. Организационная деятельность предприятий общественного питания

### *Кейс-задача: «создание успешной сети семейных кафе»*

Представьте себя владельцем небольшой сети семейных кафе в городе-миллионнике. Ваша цель — оптимизировать процессы внутри каждого заведения, повысить лояльность клиентов и увеличить прибыль бизнеса.

**Задача:** разработать комплекс мероприятий по улучшению эффективности организационной структуры вашего бизнеса.

#### **Шаг 1. Анализ текущего состояния бизнеса**

##### **Вопросы для анализа:**

1. **Организационные проблемы:**
  - Что мешает эффективному функционированию ваших кафе?
  - Какие слабые стороны выявлены среди персонала?
  - Какой процент постоянных клиентов составляет основу прибыли?
2. **Клиентская база:**
  - Кто является вашим целевым клиентом?
  - Каковы потребности вашей целевой аудитории?

- Проводились ли исследования предпочтений клиентов?
- 3. **Менеджмент процессов:**
- Эффективно ли выстроены бизнес-процессы?
- Есть ли необходимость изменить структуру управления персоналом?
- Используется ли система учета заказов и финансов эффективно?

### **Шаг 2. Постановка целей и задач развития**

Определите цели развития бизнеса, основываясь на выявленных проблемах и потребностях рынка:

- Повышение средней суммы чека.
- Увеличение доли повторных визитов.
- Улучшение удовлетворенности клиентов.
- Оптимизация затрат на закупку продуктов и эксплуатацию оборудования.

### **Шаг 3. Реализация мер по повышению эффективности**

#### **Мероприятия:**

#### **1. Оптимизация управленческой структуры:**

- Создание четких должностных инструкций и регламентов.
- Регулярное обучение персонала новым стандартам обслуживания.
- Назначение менеджеров среднего звена для контроля рабочих процессов.

#### **2. Повышение лояльности клиентов:**

- Введение программы лояльности и скидок постоянным клиентам.
- Проведение акций и специальных предложений.
- Усиление внимания к качеству еды и скорости обслуживания.

#### **3. Модернизация процесса закупок и запасов:**

- Автоматизация заказа товаров с использованием современных технологий.
- Минимизация потерь сырья благодаря регулярному мониторингу остатков.
- Контроль сроков годности продукции.

#### **4. Маркетинговые мероприятия:**

- Организация промоакций и дегустаций новых блюд.
- Использование онлайн-каналов для продвижения бренда (социальные сети).
- Формирование положительного образа заведения путем участия в городских мероприятиях.

мероприятиях.

### **Шаг 4. Оценка результатов внедрения изменений**

Регулярно проводите оценку эффективности внедренных решений, используя метрики:

- Рост выручки и чистой прибыли.
- Уровень удовлетворенности клиентов.
- Доля повторных покупок и средняя сумма чека.
- Сокращение расходов на управление бизнесом.

#### **Итоговое решение:**

Ваш кейс должен включать подробный план улучшения организационных процессов, который приведет к росту клиентской базы, увеличению доходов и снижению издержек. Используйте наглядные таблицы, графики и расчеты для подтверждения своей стратегии.

## **Раздел 3. Подготовка к обслуживанию**

### **Практическая работа**

#### **Задание 1. Оборудование рабочего места сотрудника ресторана**

Этап	Действие
1.	Проверка чистоты пола и мебели в зале
2.	Установка необходимого количества столов согласно плану рассадки
3.	Расположение стульев симметрично вокруг столов
4.	Протирка поверхности столов специальной салфеткой
5.	Осмотр всех приборов освещения и проверка исправности розеток

6.	Инвентаризация инвентаря: подготовка достаточного количества посуды, столовых приборов, скатертей и салфеток
----	--

### **Задание 2. Техника сервировки стола**

**Необходимо научиться правильно накрывать столы, соблюдая эстетику и удобство пользования гостями.**

*Порядок сервировки обеденного стола:*

Накрытие стола скатертью.

Размещение тарелок:

Закусочная тарелка (слева от основного прибора)

Хлебная тарелка (над основной)

Основная тарелка (посередине перед сидящим человеком)

Расстановка столовых приборов:

Вилка слева от тарелки

Нож справа от тарелки лезвием внутрь

Чайная ложка над вилок

Размещение бокалов:

Бокал для воды справа от ножа

Бокалы для вина выше стакана для воды

Укладка тканевых салфеток рядом с приборами или сверху на основную тарелку.

### **Задание 3. Правила приема и обработки заказов**

Гость пришел в ваш ресторан. Опишите правильный порядок действий официанта при приеме заказа:

Встреча гостя, приветствие.

Предоставление меню и рекомендаций.

Прием заказа, уточнение деталей (предпочитаемый способ приготовления, дополнительные пожелания).

Передача заказа на кухню с соблюдением последовательности блюд.

Проверка готовности блюд и подача гостям.

Предложение напитков и десертов.

Оплата счета, благодарственное прощание.

### **Задание 4. Решение ситуационных задач**

Разберите предложенные ситуации и опишите правильное поведение официанта:

Гость долго ждет заказанного блюда. Ваши действия?

Клиенту принесли блюдо неправильной температуры. Как поступить?

Посетители выражают недовольство сервисом. Что делать?

## **Раздел 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания**

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Какие существуют формы и методы обслуживания в ресторанах и кафе?
2. Что такое классическое, банкетное, шведский стол и полуфабрикатное обслуживание?
3. В чём преимущества и недостатки каждой формы?
4. Что входит в понятие качественного обслуживания клиентов?
5. Какие элементы важны для формирования высокого уровня сервиса?
6. За счёт чего формируется положительный опыт посещения заведения?
7. Какой должна быть организация пространства зала для удобства гостей?
8. Как влияет расстановка столов и посадочных мест на комфорт посетителей?
9. Следует ли учитывать размер зала и расположение окон при планировке?
10. Какова роль официанта в процессе обслуживания?
11. Какие обязанности возложены на официанта помимо простого принятия заказа?
12. Необходимо ли развивать коммуникативные навыки сотруднику сферы HoReCa?
13. Зачем важна чёткая организация внутренней работы заведения?
14. Как взаимосвязаны службы бара, кухни и зала в ресторане?

15. Нужен ли постоянный контроль выполнения обязанностей сотрудниками?
16. Влияет ли внешний вид и профессионализм работников на восприятие заведения гостями?
17. Обязателен ли фирменный стиль униформы сотрудников?
18. Возможно ли положительное впечатление создать исключительно уровнем профессионализма команды?
19. Почему важен своевременный приём заказа и быстрое обслуживание?
20. Когда ожидание становится негативным моментом для посетителя?
21. Возможны ли случаи оправданного ожидания?
22. Можно ли считать стандартизацию обслуживания залогом стабильного роста популярности заведения?
23. Всегда ли стандартные процедуры ведут к успеху?
24. Допустимо ли экспериментировать с новыми формами и методами обслуживания?
25. Обязательно ли соблюдать нормы санитарии и гигиены в заведениях общепита?
26. Неужели незначительные нарушения санитарных норм критичны для бизнеса?
27. Стоит ли вкладывать значительные средства в поддержание стандартов гигиены?
28. Есть ли смысл изучать привычки и предпочтения клиентов для улучшения качества обслуживания?
29. Имеет ли значение индивидуальное отношение к каждому клиенту?
30. Помогает ли персонализация опыта создавать лояльного потребителя?

## Раздел 5. Организация управления

### *Примерный перечень вопросов для тестирования*

#### **1. Управление организацией представляет собой процесс:**

- A. Принятие стратегических решений руководителем компании.
- B. Координация усилий коллектива для достижения поставленных целей.
- C. Определение приоритетов инвестирования капитала фирмы.
- D. Составление финансовой отчетности компании.

Правильный ответ: B

#### **2. Ключевой принцип эффективного управления заключается в:**

- A. Четком распределении ответственности и полномочий между руководителями подразделений.
- B. Постоянном контроле каждым сотрудником своих коллег.
- C. Полностью автономной работе отдельных отделов без координации.
- D. Использовании жесткого стиля руководства в любых ситуациях.

Правильный ответ: A

#### **3. Для успешного функционирования крупной организации наиболее эффективным стилем руководства считается:**

- A. Авторитарный стиль.
- B. Демократичный стиль.
- C. Либеральный стиль.
- D. Попустительский стиль.

Правильный ответ: B

#### **4. Основной функцией управления является:**

- A. Поддержание стабильности производства.
- B. Осуществление кадровой ротации.
- C. Выработка и реализация стратегии развития компании.
- D. Финансовое обеспечение текущих операций.

Правильный ответ: C

#### **5. Процесс делегирования полномочий означает передачу:**

- A. Прав и обязанностей руководителя подчиненным.
- B. Ответственности и прав вышестоящему руководству.

С. Всех функций управления внешним консультантам.

Д. Исполнительских задач самому себе.

Правильный ответ: А

**6. Что подразумевает термин "мотивация" в управлении?**

А. Методы наказания сотрудников за плохую работу.

В. Способы поощрения сотрудников для повышения производительности труда.

С. Планомерное увольнение неэффективных сотрудников.

Д. Простое объявление приказов работникам.

Правильный ответ: В

**7. Какой элемент относится к основным функциям менеджмента?**

А. Планирование.

В. Бухгалтерский учет.

С. Юридическое сопровождение сделок.

Д. Налоговое планирование.

Правильный ответ: А

**8. Цель контроллинга в организации состоит в:**

А. Максимальном сокращении численности персонала.

В. Периодическом аудите бухгалтерской документации.

С. Мониторинге, анализе и оценке хозяйственной деятельности.

Д. Обеспечении бесперебойной поставки ресурсов.

Правильный ответ: С

**9. Какие принципы управления были сформулированы Анри Файолем?**

А. Единство командования, дисциплина, инициатива.

В. Политика низких цен, массовое производство.

С. Продажа инновационных товаров.

Д. Прямые продажи через дилерскую сеть.

Правильный ответ: А

**10. Понятие "организационная культура" характеризует:**

А. Архитектурный стиль здания головного офиса компании.

В. Система ценностей, убеждений и традиций, принятых в коллективе.

С. Корпоративную стратегию развития компании.

Д. Бюрократическую процедуру регистрации юридических лиц.

Правильный ответ: В

Раздел 6. Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения

***Примерный перечень вопросов для тестирования***

**1. Тип заведения общественного питания, ориентированный преимущественно на туристов и отдыхающих, называется:**

А. Ресторан быстрого питания

В. Кафетерий

С. Заведение туристического питания

Д. Буфет

Правильный ответ: С

**2. Основное отличие ресторанного обслуживания VIP-клиентов заключается в:**

А. Стандартизированных правилах поведения персонала

В. Высоком уровне конфиденциальности и персонального подхода

С. Большой вместимости зала

Д. Широкой ассортиментной линейке дешёвых блюд

Правильный ответ: В

**3. Организация специального детского питания предполагает наличие в заведении:**

А. Специальных детских комнат отдыха

В. Меню с низким содержанием соли и сахара

С. Ограниченный выбор горячих блюд

Д. Высокие цены на продукты

**Правильный ответ: В**

**4. Основными особенностями санаторно-курортного питания являются:**

А. Ориентация на традиционную российскую кухню

В. Специализация на диетическом рационе

С. Большие порции пищи

Д. Отсутствие ограничений в ассортименте

**Правильный ответ: В**

**5. Организация выездного питания (кейтеринга) отличается тем, что:**

А. Она проводится только в помещениях самого заведения

В. Все заказы принимаются заранее и выполняются точно в срок

С. Ассортимент ограничен горячим питанием

Д. Применяется единая форма оплаты для всех участников мероприятия

**Правильный ответ: В**

**6. Характеристика услуг питания на транспорте (самолетах, поездах):**

А. Возможность выбора индивидуального рациона питания

В. Большая продолжительность предоставления услуги

С. Специфичность условий хранения и транспортировки пищевых продуктов

Д. Применение стандартных методов приготовления пищи

**Правильный ответ: С**

**7. Особенности школьного питания заключаются в:**

А. Организации длительного непрерывного процесса потребления пищи

В. Готовке сложных многокомпонентных блюд

С. Акценте на здоровом сбалансированном питании школьников

Д. Значительном удельном весе экзотической кухни

**Правильный ответ: С**

**8. Главное преимущество заведения питания с самообслуживанием заключается в:**

А. Индивидуальном подходе к каждому клиенту

В. Низких затратах на персонал и сокращение очереди

С. Комплексном подходе к оформлению блюд

Д. Дороговизне предоставляемых услуг

**Правильный ответ: В**

**9. Для гостиничного обслуживания характерно предоставление услуг питания:**

А. Только на территории гостиницы

В. Включенных в стоимость проживания

С. Исключительно в вечернее время суток

Д. Без возможности бронирования индивидуальных блюд

**Правильный ответ: В**

**10. Какие организационные особенности характерны для больничных учреждений питания?**

А. Свобода выбора блюд пациентами

В. Наличие лечебного и специализированного меню

С. Свободный доступ пациентов к кухне

Д. Высокая скорость подачи готовых блюд

**Правильный ответ: В**

#### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен**

1. Общая характеристика предприятий общественного питания: назначение, признаки, классификация.
2. Нормативно-правовая основа деятельности предприятий общественного питания.

3. Современные тенденции развития предприятий общественного питания.
4. Требования к размещению объектов общественного питания.
5. Производственно-технические характеристики помещений предприятий общественного питания.
6. Организация работы производственных цехов предприятий общественного питания.
7. Санитарные нормы и правила, обязательные к выполнению предприятиями общественного питания.
8. Технологическая документация предприятий общественного питания.
9. Процессы технологической переработки сырья и кулинарных изделий.
10. Основы расчета рецептуры и калькуляции себестоимости блюд.
11. Оформление документов внутреннего учёта на предприятии общественного питания.
12. Организация складского хозяйства и снабжения сырьем и материалами.
13. Механизмы закупки продуктов и материалов для предприятий общественного питания.
14. Формы и методы расчёта стоимости продукции общественного питания.
15. Виды и способы сертификации продукции предприятий общественного питания.
16. Порядок разработки технологического цикла изготовления кулинарных изделий.
17. Организация холодного цеха предприятия общественного питания.
18. Функциональные обязанности работников горячего цеха.
19. Технология приготовления холодных закусок и салатов.
20. Методики оценки качества готовой продукции предприятий общественного питания.
21. Организация и проведение банкетов и торжественных мероприятий.
22. Этапы обслуживания посетителей в ресторанах и кафе.
23. Особенности организации массового обслуживания в предприятиях быстрого питания.
24. Работа предприятий общественного питания в условиях кризисных ситуаций.
25. Проблемы утилизации отходов и экологические аспекты деятельности предприятий общественного питания.
26. Основные инструменты маркетинга и рекламы для привлечения клиентов.
27. Ценообразование на продукцию и услуги предприятий общественного питания.
28. Управленческие технологии и инновации в предприятиях общественного питания.
29. Трудовая дисциплина и ответственность сотрудников предприятий общественного питания.
30. Контроль соблюдения санитарно-гигиенических требований работниками предприятий общественного питания.

#### **Список тем для курсовых работ**

1. Анализ финансового состояния предприятия и разработка путей его оптимизации.
2. Совершенствование системы мотивации персонала на примере конкретного предприятия.
3. Организация управленческого учета на предприятии малого бизнеса.
4. Оценка инвестиционной привлекательности проекта и обоснование целесообразности инвестиций.
5. Прогнозирование экономических показателей предприятия и выявление резервов роста.
6. Влияние корпоративной культуры на производительность труда сотрудников.
7. Развитие логистических цепочек поставок на промышленных предприятиях.
8. Проблемы и перспективы развития внешнеэкономической деятельности российского предприятия.
9. Пути совершенствования управления рисками на предприятии.

10. Формирование эффективной стратегии диверсификации производства.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>Код и наименование проверяемой компетенции</b>				
<b>ОПК-5 - Способен организовывать и контролировать производство продукции питания</b>				
1.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответа)	<b>1. Управление организацией представляет собой процесс:</b> А. Принятие стратегических решений руководителем компании. В. Координация усилий коллектива для достижения поставленных целей. С. Определение приоритетов инвестирования капитала фирмы. D. Составление финансовой отчетности компании.	В	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<b>2. Ключевой принцип эффективного управления заключается в:</b> А. Четком распределении ответственности и полномочий между руководителями подразделений. В. Постоянном контроле каждым сотрудником своих коллег. С. Полностью автономной работе отдельных отделов без координации. D. Использовании жесткого стиля руководства в любых ситуациях.	А	1
3.	Задание	<b>3. Для успешного</b>	В	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<b>функционирования крупной организации наиболее эффективным стилем руководства считается:</b> А. Авторитарный стиль. В. Демократичный стиль. С. Либеральный стиль. D. Попустительский стиль.		
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<b>4. Основной функцией управления является:</b> А. Поддержание стабильности производства. В. Осуществление кадровой ротации. С. Выработка и реализация стратегии развития компании. D. Финансовое обеспечение текущих операций.	С	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<b>5. Процесс делегирования полномочий означает передачу:</b> А. Прав и обязанностей руководителя подчиненным. В. Ответственности и прав вышестоящему руководству. С. Всех функций управления внешним консультантам. D. Исполнительских задач самому себе.	А Означает передачу прав и обязанностей руководителя подчиненным.	8
6.	Задание открытого типа (с развернутым	<b>6. Что подразумевает термин</b>	Способы поощрения сотрудников для повышения производительности труда.	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>ответом)</i>	<b>"мотивация" в управлении?</b>		
7.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>7. Какой элемент относится к основным функциям менеджмента?</b>	Планирование.	8
8.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>8. в чем состоит цель контроллинга в организации.</b>	Мониторинге, анализе и оценке хозяйственной деятельности.	8
9.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>9. Какие принципы управления были сформулированы Анри Файолем?</b>	Единство командования, дисциплина, инициатива.	5
10.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>10. что характеризует понятие "организационная культура"?</b>	Система ценностей, убеждений и традиций, принятых в коллективе.	10

**Код и наименование проверяемой компетенции**

**ПК-3 – Способен управлять процессами обслуживания потребителей предприятий питания**

1.	Задание закрытого типа <i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	<b>1. Тип заведения общественного питания, ориентированный преимущественно на туристов и отдыхающих, называется:</b> А. Ресторан быстрого питания В. Кафетерий С. Заведение туристического питания D. Буфет	С	1
2.	Задание закрытого типа <i>(на выбор нескольких вариантов ответа)</i>	<b>2. Основное отличие ресторана обслуживания VIP-клиентов заключается в:</b> А. Стандартизированных правилах поведения персонала В. Высоком уровне	В	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>конфиденциальности и персонального подхода  С. Большой вместимости зала  D. Широкой ассортиментной линейке дешёвых блюд</p>		
3.	<p>Задание закрытого типа  <i>(на выбор одного варианта ответа)</i></p>	<p><b>3. Организация специального детского питания предполагает наличие в заведении:</b>  A. Специальных детских комнат отдыха  B. Меню с низким содержанием соли и сахара  C. Ограниченный выбор горячих блюд  D. Высокие цены на продукты</p>	В	1
4.	<p>Задание закрытого типа  <i>(на выбор одного варианта ответа)</i></p>	<p><b>4. Основными особенностями санаторно-курортного питания являются:</b>  A. Ориентация на традиционную российскую кухню  B. Специализация на диетическом рационе  C. Большие порции пищи  D. Отсутствие ограничений в ассортименте</p>	В	1
5.	<p>Задание комбинированного типа  <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i></p>	<p><b>5. Организация выездного питания (кейтеринга) отличается тем, что:</b></p>	<p>В  Все заказы принимаются заранее и выполняются точно в срок</p>	3
6.	<p>Задание открытого типа</p>	<p><b>6. Характеристика услуг питания на</b></p>	<p>Специфичность условий хранения и транспортировки</p>	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	<b>транспорте (самолетах, поездах)</b>		
7.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>7. В чем заключаются особенности школьного питания</b>	Акценте на здоровом сбалансированном	10
8.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>8. в чем заключается главное преимущество заведения питания с самообслуживанием</b>	Низких затратах на персонал и сокращение очереди	10
9.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>9. какие услуги услуг питания характерны для гостиничного обслуживания</b>	Включенных в стоимость проживания	10
10.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<b>10. Какие организационные особенности характерны для больничных учреждений питания?</b>	Наличие лечебного питания	3

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<b>Основной блок</b>				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/1-3 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Контрольная работа	4/1-2,5 балла	10	по календарно-тематическому плану
3.	Кейс-задача	4/1-2,5 баллов	10	по календарно-тематическому плану
<b>Всего:</b>			<b>40</b>	

4.	<b>Блок бонусов</b>			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	<b>10</b>	по календарно-тематическому плану
4.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
4.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
	<b>Экзамен</b>		<b>50</b>	
	<b>Всего</b>		<b>50</b>	
	<b>ИТОГО</b>		<b>100</b>	

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	2 (неудовлетворительно)
Ниже 60	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517849>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Авроров, В. А. Оборудование предприятий общественного питания и средства его оснащения : учебное пособие для вузов / В. А. Авроров. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15040-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520396>
2. [2](#) Авроров, В. А. Упаковочные материалы и фасовочно-упаковочное оборудование

пищевых продуктов : учебное пособие для вузов / В. А. Авроров. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15113-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510099>

3. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум : учебное пособие для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10388-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517476>

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

1. Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и сузов. <https://urait.ru/>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается

присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).