

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.18 Организация ресторанной деятельности
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Туроператорская и турагентская деятельность (для набора 2022)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в ресторанах и на других предприятиях общественного питания, формирование у студентов системы знаний и представлений о современных сервисных технологиях.

Задачи изучения дисциплины:

- овладение основными понятиями, терминами в области организации питания туристов;
- овладение нормативно-правовой базой в сфере обслуживания потребителей на предприятии общественного питания;
- изучение классификации предприятий общественного питания и общих требований к ним;
- освоение современных технологий, форм, методов и средств обслуживания;
- изучение правил составления и оформления меню, карт вин и коктейлей, а также видов и правил сервировки столов;
- знакомство с организацией банкетов, приемов и особенностями их обслуживания;

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Дисциплина «Организация ресторанной деятельности» является дисциплиной по выбору в вариативной части блока 1. Изучение данной дисциплины – необходимое звено в подготовке высококвалифицированных кадров для туристской сферы, поскольку организация питания является одной из важных составных частей туристского продукта. Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе освоения предшествующих дисциплин, таких как «Нормативное регулирование в туризме», «Введение в профессиональную деятельность». Дисциплина сформирует базу для успешного освоения таких дисциплин как «Организация питания», «Практикум по организации турдеятельности», «Основы индустрии гостеприимства».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 4	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские)	16	16

(ПЗ, СЗ)		
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством.	Знать: виды, типы и классы организаций общественного питания; нормативные акты, регулирующие ресторанный сервис; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; требования к предприятиям питания для обслуживания туристов; прогрессивные технологии обслуживания; правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла; способы подачи блюд, правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; основные законодательные акты по вопросам организации обслуживания потребителей и организации питания туристов; правовые нормы реализации туристской деятельности; основы стандартизации и

сертификации в туризме; механизмы функционирования учреждений и предприятий отрасли.

Уметь: обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; складывать салфетки; сервировать стол с учетом современных направлений сервировки; составить и оформить меню, соблюдать правила ресторанного этикета; пользоваться законодательными актами, нормативными документами по качеству, стандартизации и сертификации в туристической индустрии; составить договор с гостиничным предприятием, предприятием общественного питания о предоставлении услуг питания; эффективно применять знания теории и методики организации питания в туризме в каком-либо туристическом путешествии, при работе на туристическом предприятии.

Владеть: навыками подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; навыками обслуживания потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; навыками встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; навыками поиска и извлечения необходимой информации при подготовке организации питания

		туристов согласно государственным нормам; навыками работы с нормативными документами, законодательством в сфере услуг, государственной системой стандартизации РФ, организацией работы по стандартизации;
--	--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация. Нормативная база.	Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация. Нормативная база.	9	2	2	0	5
	1.2	Службы ресторана	Службы ресторана	9	2	2	0	5
	1.3	Торговые помещения. Столовая посуда и приборы.	Торговые помещения. Столовая посуда и приборы.	9	2	2	0	5
	1.4	Организация обслуживания потребителей в ресторанах.	Организация обслуживания потребителей в ресторанах.	9	2	2	0	5
	1.5	Информационное обеспечение процесса	Информационное обеспечение процесса обслуживания.	9	2	2	0	5

		обслуживания						
	1.6	Прогрессивные технологии обслуживания	Прогрессивные технологии обслуживания.	9	2	2	0	5
	1.7	Инновации в ресторанной деятельности.	Инновации в ресторанной деятельности.	9	2	2	0	5
	1.8	Эстетическая функция ресторана.	Эстетическая функция ресторана.	9	2	2	0	5
Итого				72	16	16	0	40

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация. Нормативная база.	Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. ГОСТ 31984- 2012 Услуги общественного питания. Общие требования. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования	2
	1.2	Службы ресторана	Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана. Формы отчетности. Функция контроля.	2
	1.3	Торговые помещения. Столовая посуда и приборы.	Торговые помещения предприятия ОП и их виды. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений: освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг. Торговые помещения для	2

			обслуживания потребителей. Вестибюль, аванзал, гардероб, зал, банкетный зал. Сервизная, назначение, оснащение. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение.	
	1.4	Организация обслуживания потребителей в ресторанах.	Общая характеристика процесса обслуживания на предприятии общественного питания. Формы и методы обслуживания в ресторане. Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа. Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.	2
	1.5	Информационное обеспечение процесса обслуживания	Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий.	2
	1.6	Прогрессивные технологии обслуживания	Кейтеринг. Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы.	2
	1.7	Инновации в ресторанной деятельности.	Компьютерные системы управления рестораном. Необходимость внедрения инструментов для автоматизации ресторанного бизнеса.	2
	1.8	Эстетическая функция ресторана.	Эстетическая функция ресторана. Цвет в интерьере. Стили интерьера предприятия питания. Концепция предприятия питания.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
--------	---------------	------	------------	------------------------

1	1.1	Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация. Нормативная база.	Предприятия питания г. Читы	2
	1.2	Службы ресторана	Служба питания. Штат предприятия. Шеф-повар. Повар. Метрдотель. Официант. Бармен. Сомелье. Стюард.	2
	1.3	Торговые помещения. Столовая посуда и приборы.	Столовая посуда: стекло, керамика, фарфор, фаянс, дерево. Столовые приборы. Столовое белье.	2
	1.4	Организация обслуживания потребителей в ресторанах.	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи. Последовательность подачи блюд и напитков. Правила подачи закусок, горячих и холодных блюд, напитков. Некоторые правила этикета и нормы поведения за столом.	2
	1.5	Информационное обеспечение процесса обслуживания	Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин.	2
	1.6	Прогрессивные технологии обслуживания	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания.	2
	1.7	Инновации в ресторанной деятельности.	Компьютерные системы управления рестораном. R-Keeper, iiko, Quick Resto, Poster, 1С:Ресторан, Трактирь	2

	1.8	Эстетическая функция ресторана.	Концептуальные рестораны мира и России.	2
--	-----	---------------------------------	---	---

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Санитарные правила. Организация производственного контроля. Требования к соблюдению санитарных правил. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы РФ в области общественного питания, продовольственного сырья и пищевых продуктов. Сертификация услуг общественного питания, соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды.	Подготовка сообщений, электронных презентаций.	5
	1.2	ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.	Подготовка сообщений, электронных презентаций.	5
	1.3	История фарфора. Известные фарфоровые заводы России, Европы, Азии.	Подготовка электронных презентаций, докладов. Подготовка к тесту №1.	5

	1.4	Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива Правила подачи продукции сервис- бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского. Виды и формы складывания салфеток Композиции из цветов.	Подготовка электронных презентаций, докладов, выполнение практических заданий.	5
	1.5	Инновационные виды меню. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива Правила подачи продукции сервис- бара.	Подготовка электронных презентаций, докладов, выполнение практических заданий. Подготовка к тесту №2.	5
	1.6	Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Инновации в обслуживании на предприятиях питания.	Подготовка электронных презентаций, докладов, выполнение практических заданий.	5
	1.7	Инновационные технологии в обработке и в приготовлении продуктов и блюд	Подготовка докладов и презентаций	5
	1.8	Особенности оформления и функционирования предприятия питания, расположенного на объекте культурно-исторического населения.	Подготовка электронных презентаций, докладов, выполнение практических заданий.	5

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 95 с. - ISBN 978-5-9293-1584-8 : 95-00.
2. Лях, О.А. Организация питания в индустрии туризма : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2014. - 251 с. - ISBN 978-5-9293-1147-5 : 251-00.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/512685>
2. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского гос агроуниверситета). — URL : <https://urait.ru/bcode/495822>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Алексеева, Н. П. Ресторанный сервис. Restaurant service (Deutsch) : учебное пособие / Алексеева Н. П. - 3-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 318 с. - Рекомендовано Редакционно-издательским советом Российской академии образования к использованию в качестве учебного пособия. - Книга из коллекции ФЛИНТА - Сервис и туризм. - ISBN 978-5-9765-0972-6.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Донченко, Л. В. Национальные кулинарные традиции: история продуктов питания : учебное пособие для вузов / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15335-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/513322>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Научная электронная библиотека	https://www.elibrary.ru/

Электронно-библиотечная система «Лань»	http://www.lanbook.com .
Федерация рестораторов и отельеров России	https://frio.ru/
Журнал «Ресторанные ведомости»	http://www.restoved.ru
Федеральный портал о ресторанах и кафе Allcafe.ru	https://allcafe.ru/readingroom/kitchen/
Tripadvisor, платформа о путешествиях. Раздел "Рестораны", Еда	https://www.tripadvisor.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа, как вид учебной работы, представляет собой способ организации познавательной деятельности студентов, предполагающий выполнение заданий в отсутствие преподавателя. Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студентов могут быть:

- ☒ изучение основной, дополнительной литературы по дисциплине, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и их выборочное конспектирование;
- ☒ работа с конспектом лекций;
- ☒ подготовка докладов и сообщений;
- ☒ подготовка мультимедийной презентации;
- ☒ выполнение практических заданий;
- ☒ написание реферата.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

К практическим занятиям студент должен подготовить / выполнить один или несколько видов заданий: доклад, сообщение, практическое задание, ситуационную задачу.

ДОКЛАД

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развернутое, официальное, сообщение по определённому вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

Определить тему и цель доклада.

Подобрать необходимый материал.

Составить план доклада.

Написать текст доклада (по необходимости).

Подготовить тезисы выступления.

Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.

Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ / СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

Практическая задача – это задание, ориентированное на применение (отработку) уже освоенных знаний, умений в ситуации внутри конкретного модуля дисциплины. При выполнении практической задачи необходимо опираться на изученный материал и соответствующие нормативно-правовые акты.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Общие правила оформления презентаций Общие требования:

На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;

Количество слайдов должно быть не более 20;

При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;

Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;

По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации. Примерный порядок слайдов:

слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
слайд – Цели и задачи работы;
слайд – Методы, применяемые в работе; 5...n слайд – Основная часть;
n+1 слайд – Заключение (выводы);
n+2 слайд – Список основных использованных источников;
n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);

Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;

Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;

Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру
Правила выбора цветовой гаммы:

Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации.

Основная цель – читаемость презентации;

Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);

Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);

Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;

Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;

Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;

Соотношение текст - изображения – 2/3 (текста меньше чем картинок). Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости. РЕФЕРАТ

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Прямое заимствование текста без указания источника в реферате не допускается.

Требования к оформлению реферата

Общий объем работы – 15-30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа.

Титульный лист оформляется по указанному образцу.

В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть исследования: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.

Реферат должен содержать:

❑ титульный лист;

❑ содержание;

❑ введение;

❑ основную часть (разделы, части);

❑ выводы (заключительная часть);

☐ пронумерованный список использованной литературы (не менее 10-ти источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания;

☐ приложения.

В начале реферата должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам.

Во введении следует отразить место рассматриваемого вопроса в естественнонаучной проблематике, его теоретическое и прикладное значение. (Обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора).

Основная часть должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно, желательно своими словами. В тексте должны быть ссылки на использованную литературу. При дословном воспроизведении материала каждая цитата должна иметь ссылку на соответствующую позицию в списке использованной литературы с указанием номеров страниц, например [12, с. 56] или «В работе [11] рассмотрены....». Подразделы основной части необязательно начинать с новой страницы.

Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в реферате. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка, например: рис. 3, табл. 4, с. 34, гл. 2. Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например «из рисунка видно, что...», «таблица показывает, что...» и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде приложения к работе.

Все иллюстрации в реферате размещаются сразу после ссылки на нее в тексте, называются рисунками и обозначаются словом «Рис.». Каждый рисунок должен сопровождаться кратким названием. Название рисунка и его номер располагают под рисунком. После номера рисунка ставится точка. После пробела с заглавной буквы приводят его наименование, в конце которого точка не ставится.

Подрисуночная подпись набирается шрифтом того же начертания, что и текст, но на размер мельче, строго на формат иллюстрации, и ставится под ней. Слово Рис. и номер для большей различимости, т.к. они служат поисковыми знаками, также выделяют шрифтом, чаще курсивом. Последняя строка в подрисуночной подписи располагается по центру. В конце подписи никаких знаков препинания ставить не принято. Подрисуночная подпись не должна быть сгруппирована с самим рисунком.

Таблицы как вспомогательный материал набираются шрифтом на 2 размера мельче основного текста.

Над таблицей размещаются нумерационный и тематический заголовки. Слово Таблица... набирается курсивом на 2 размера мельче основного шрифта, и выравнивается по правому краю таблицы. Тематический заголовок таблицы набирается полужирным строчным шрифтом той же гарнитуры, что и основной текст, но на 2 размера меньше, и располагается, как правило, посередине. Таблицы должны быть закрыты тонкими (светлыми) линейками со всех сторон. Над продолжением таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Продолжение табл...» с последующим номером и выравнивается вправо (например, «Продолжение табл. 3»). Над окончанием таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов

«Окончание табл.» (например, «Окончание табл. 3»).

Выводы (заключительная часть) должны содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений, а также наиболее проблемных, разработанных на уровне гипотез, важность рассмотренной

проблемы с точки зрения практического приложения, мировоззрения, этики и т.п. В этой части автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

В конце работы прилагается список использованных источников. Литературные источники следует располагать в алфавитном порядке, за исключением нормативных источников, которые располагаются вначале списка по важности. Источники оформляются согласно ГОСТ 7.1-2003.

Реферат выполняется на одной стороне белой писчей бумаги в книжном формате А4. Поля: верхнее – 2 см; нижнее – 2 см; левое – 3 см; правое – 1,5 см. Основной размер шрифта – 14, для таблиц – 12 пт.. Межстрочный интервал – 1,5. Абзацный отступ первой строки – 1,25 см. Абзацные отступы и интервалы всего текста – 0 см.

Выравнивание текста – по ширине, заголовков – по центру без абзацного отступа. Нумерация – внизу страницы справа. Титульный лист включается в нумерацию, но номер на нем не проставляется. Страницы должны быть пронумерованы сквозным порядком, не включая приложения (если они имеются).

Список литературы составляется в алфавитном порядке по авторам или названиям (если нет автора).

После цитаты, взятой из списка литературы, ставятся квадратные скобки, и в них указывается номер издания в списке литературы и соответствующие страницы. Ссылки на таблицы, диаграммы, рисунки, приложения указываются в круглых скобках. Все рисунки, таблицы, схемы и диаграммы оформляются 12 шрифтом через одинарный интервал.

Наименования структурных элементов прописными буквами, по центру, без точки (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ). Заголовки (названия глав и параграфов) следует печатать с прописной буквы без

точки в конце, не подчеркивая. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и текстом – 3 интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела – 2 интервала. Заголовки разделов печатаются шрифтом Times New Roman 14 пт, междустрочный интервал – одинарный. Заголовки подразделов и пунктов – 14 пт. Начертание текста заголовка делается с использованием стиля

«жирный». Содержание включают в общее количество листов документа. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Слово «Содержание» также должно быть напечатано шрифтом Times New Roman 14 пт, без абзацного отступа, выравнивание – по центру, точка в конце не ставится, междустрочный интервал – одинарный. Номера страниц должны быть выровнены по правой границе поля. Заполнитель между названием наименования, включенного в содержание, и номером страницы – точка.

Тема реферата выбирается по первой букве фамилии студента. А 1 3 8 П 15 Ц 22

Б 2 И 9 Р 16 Ч 23

В 3 К 10 С 17 Ш 24

Г 4 Л 11 Т 18 Щ 25

Д 5 М 12 У 19 Э 26

Е 6 Н 13 Ф 20 Ю 27

Ж 7 О 14 Х 21 Я 28

Перечень тем рефератов

Инновации в организации питания в индустрии гостеприимства за рубежом и в России.

Знаменитые рестораны Москвы, Санкт-Петербурга и других городов России.

Размещение предприятий ОП в гостиничных комплексах.

Знаменитые рестораны Пекина, Шанхая, Гонконга и других городов Китая.

Знаменитые рестораны Рима, Милана, Флоренции, Неаполя и других городов Италии.

Знаменитые рестораны Парижа и других городов Франции.
Стиль жизни и вкус жизни. Парижские кафе.
Стиль жизни и вкус жизни. Греческая таверна.
Стиль жизни и вкус жизни. Английский паб.
Стиль жизни и вкус жизни. Немецкая пивная.
Бурятская кухня.
Рестораны и кафе японской кухни в Чите.
Китайская кухня в ресторанах и кафе Читы.
Предприятия питания г. Читы.
Знаменитые кулинары и кулинарные книги Франции.
Знаменитые кулинарные школы и конкурсы Франции.
История английской кухни. Знаменитые блюда английской кухни.
История итальянской кухни. Знаменитые блюда итальянской кухни.
Анализ организации обслуживания в предприятии ОП г. Читы (на конкретном примере).
История русской кухни. Знаменитые блюда русской кухни.
Французские вина.
Винная карта.
Приключения продуктов и блюд. Сыр.
Приключения продуктов и блюд. Сладости.
Приключения продуктов и блюд. Чай.
Приключения продуктов и блюд. Кофе.
Европейские музеи продуктов и напитков.
Русские напитки. Знаменитые русские спиртные напитки.

Шаблон анкеты для тайного гостя в ресторане

Название заведения:

Кто проверял:

Кто обслуживал:

Дата:

Время:

Что оценивается Оценка Комментарий

Интерьер, атмосфера

1 Чистота зала, барной стойки, стола

2 Чистота туалетов

3 Сервировка

4 Качество и громкость фоновой музыки

5 Уровень освещения

Общее впечатление

Сервис, обслуживание

6 Приветствие

7 Как быстро принесли меню (мин)

8 Как быстро приняли заказ (мин)

9 Когда принесли заказ (мин)

10 Замена приборов, пепельницы

11 Поведение официанта во время заказа

12 Уровень внимания официанта к вам

13 Как быстро принесли счет (мин)

14 Когда принесли сдачу (мин)

Общее впечатление
Внешний вид персонала
15 Униформа, бейдж
16 Опрятность, запах, чистота
17 Прическа, макияж, маникюр
Общее впечатление
Общение, коммуникация с персоналом
18 Жесты, поза, мимика
19 Скорость речи, интонация
20 Грамотность речи, слова-паразиты
Общее впечатление
Презентация блюда, напитка
21 Рекомендации по выбору
22 Знание состава блюд, напитков и стоп-листа
23 Убедительность, свое мнение
Общее впечатление
Конфликтные ситуации с персоналом
24 Как приняли возражение, выслушали претензию
25 Задавали ли уточняющие вопросы
26 Поняли ли основание для претензии
27 Пробовали ли превратить недостаток в преимущество
28 Корректность и тактичность
29 Распознавание претензии без слов (невербально)
Общее впечатление
Расчет
30 Как подали счет, спросили
31 Внешний вид счета, соответствие, наличие доп. услуг и т. п.
32 Как принесли сдачу
33 Прощание, предложили ли дисконт, рассказали ли о будущих событиях
Общее впечатление

Разработчик/группа разработчиков:
Ольга Александровна Лях

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.