

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»



О. Н. Карулина

«11» июня 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



В. А. Кваша

«16» июня 2026 года

А. М. Сальников

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО И БАРНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»
Образовательная программа «Гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 37 от 16.06.2026)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и общегуманитарные науки»
(протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль 2026

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	7
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	10
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	12
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной обучающихся по аттестации дисциплине.....	15
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	15
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	15
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	19
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	21
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	21
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	22
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....	22
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	22
11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	22
11.4. Доступ к электронным библиотечным системам	22

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22
--	----

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.2.2.2.1.2 «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКП-1	Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: ключевые показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: рассчитывать показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.
		2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	Знать: разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI). Уметь: применять ключевые показатели эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI).
		3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	Знать: техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов. Уметь: применять техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов.
		4. Владеет методиками стратегического и опера-	Знать: методиками стратегического и оперативного анализа

		тивного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	и оценки эффективности деятельности служб и отделов. Уметь: применять методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов.
ПКП-4	Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	Знать: навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления. Уметь: применять навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления в сфере общественного питания.
		2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: основные способы разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: выбирать подходящий для ситуации способ обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.
		3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: основные профессиональные программные обеспечения. Уметь: применять навыки работы с профессиональным программным обеспечением, в том числе в целях построения долгосрочным взаимоотношений с потребителями.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.2.1.2 «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания» относится к дисциплинам модуля «Ресторанный бизнес» цикла профиля (элективного) профиля и цикла профиля (элективного) части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес», очная форма обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з. е. / часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
Лекции	10	10
Семинары, практические занятия	22	22
Самостоятельная работа	76	76
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и метод дисциплины «Технологии и организация ресторанного и барного обслуживания».

Содержание курса «Технологии и организация ресторанного и барного обслуживания». Задачи, цели и методы изучаемой дисциплины. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений. Столовые посуда, приборы, белье.

Тема 2. Описание характеристик помещений и служб ресторана.

Описание организационной структуры служб ресторана. Сервис-бар: понятие, назначение. характеристика. Помещение для нарезки хлеба: назначение, организация работы. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика.

Тема 3. Особенности управления текущей деятельностью службы обслуживания.

Основные этапы организации обслуживания предприятия питания. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.

Тема 4. Способы организации обслуживания на предприятиях питания.

Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг».

Тема 5. Формы и методы ресторанного обслуживания.

Формы обслуживания и их характеристика: французский метод, английский метод, европейский метод, русский метод и guieridon. Правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок. Правила подачи вторых горячих блюд. Правила подачи супов. Правила подачи горячих напитков.

Тема 6. Основы управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом. Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии управления персоналом.

Тема 7. Основы организации барного дела.

Основы барного дела: характеристика и классификация предприятий. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей. Коктейли аперитивы и коктейли диджестивы. Смягчающе-сглаживающие компоненты коктейлей. Алкогольные и безалкогольные напитки, используемые в качестве наполнителя. Сопутствующие компоненты. Обобщение пройденного материала. Проведение промежуточной аттестации. Безалкогольные напитки. Классификация безалкогольных напитков и коктейлей. Безалкогольные горячие напитки, безалкогольные смешанные напитки, безалкогольные аперитивы, фizzes, флипы, эг-ноги, молочные напитки, напитки с мороженым. Украшение коктейлей. Закуски к напиткам. Алкогольные напитки. Виноградарство и виноделие. Культура потребления и дегустация вин и напитков. Алкогольные напитки (базовые). Виды алкогольных напитков, их классификация. Особенности производства алкогольных напитков. Коньяк, бренди, водка, джин, ром, бальзамы, битеры, ликеры, кремы. Пиво, виды, технология приготовления.

Тема 8. Автоматизированные системы управления в ресторанах и барах.

Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием современных АСУ. Характеристика и технические возможности популярных АСУ (iiko, R-Keeper и др.)

5.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах			Формы текущего контроля
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа	Самостоя-	

			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практиче- ские заня- тия	тельная работа	успевае- мости
1	Предмет и метод дисциплины «Технологии и организация ресторанного и барного обслуживания»	12	3	1	2	9	Устный опрос, разбор ситуационных задач
2	Описание характеристик помещений и служб ресторана	13	3	1	2	10	Устный опрос, разбор ситуационных задач
3	Особенности управления текущей деятельностью службы обслуживания	12	3	1	2	9	Устный опрос, разбор ситуационных задач
4	Способы организации обслуживания на предприятиях питания	13	3	1	2	10	Устный опрос, разбор ситуационных задач
5	Формы и методы ресторанного обслуживания	12	3	1	2	9	Устный опрос, разбор ситуационных задач
6	Основы управления персоналом в ресторанном бизнесе	15	5	1	4	10	Устный опрос, разбор ситуационных задач
7	Основы организации барного дела	15	6	2	4	9	Устный опрос, разбор ситуационных задач
8	Автоматизированные системы управления в ресторанах и барах	16	6	2	4	10	Устный опрос, разбор ситуационных задач

	В целом по дисциплине	108	32	10	22	76	
	Итого в %	100%	30%	31%	69%	70%	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Предмет и метод дисциплины «Технологии и организация ресторанного и барного обслуживания»	Сущность и метод предмета «Технология организации ресторанного и барного обслуживания». Основы обслуживания в ресторанах и барах. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-7, 10; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
Тема 2. Описание характеристик помещений и служб ресторана	Основные службы и их структурная организация в ресторанах и барах. Характеристика основных помещений (торговых и вспомогательных). Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 4,6,9,11,12, раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, работа с интернет-ресурсами, разбор ситуационных задач.
Тема 3. Особенности управления текущей деятельностью службы обслуживания	Организация обслуживания и ее этапы как текущей деятельности ресторана. Специальное обслуживание гостей в ресторанах и барах. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 6, 8, 9, 11, 12, 15; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, работа с интернет-ресурсами, разбор ситуационных задач.
Тема 4. Способы организации обслуживания на предприятиях питания	Обязательные составные элементы меню. Виды меню в зависимости от тематики ресторана. Особенности и этапы планирования меню. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 6,9, 11, 12; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
Тема 5. Формы и методы ресторанного обслуживания	Основные современные формы обслуживания. Особенности современных методов обслуживания. Различия зарубежного и отечественного обслуживания. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 2-6, 8, 10, 14; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
Тема 6. Основы управления персоналом в ресторанном бизнесе	Способы и особенности подбора персонала для ресторанов. Функциональные обязанности ресторанного штаба. Виды корпоративной культуры для ресторанов. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 2-6, 8, 10, 14; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.
Тема 7. Основы организации барного дела	Классификация и характеристика баров и барного дела.	Устный опрос, групповой разбор

	Обслуживание гостей бара: отличия от ресторанного обслуживания. Запрос клиентов баров и ресторанов. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 2-6, 8, 10, 14; раздел 9, №№ 1.	ситуационных задач.
Тема 8. Автоматизированные системы управления в ресторанах и барах	Особенность управления с помощью АСУ. Различия задач АСУ для организации управления в барах и ресторанах. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 2-6, 8, 10, 14; раздел 9, №№ 1.	Устный опрос, групповой разбор ситуационных задач.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- подготовка эссе;
- подготовка к экзамену.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание практического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Предмет и метод дисциплины «Технологии и организация ресторанного и барного обслуживания»	Метод дисциплины «Технология организации ресторанного и барного обслуживания». Основные понятия дисциплины «Технология организации ресторанного и барного обслуживания».	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 2. Описание характеристик помещений и служб ресторана	Сервис-бар в ресторанах и его характеристика. Нормативно-правовые требования к техническому обеспечению залов. Роль дизайна оформления залов и его место в концепции заведения.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета;

		- подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 3. Особенности управления текущей деятельностью службы обслуживания	Характеристика обслуживания во время массовых мероприятий. Особенности обслуживания иностранных гостей в зависимости от национальности и религии.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 4. Способы организации обслуживания на предприятиях питания	Различия в особенности обслуживания с помощью официантов/ методом самообслуживания. Особенности организации мероприятий с помощью кейтеринга.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 5. Формы и методы ресторанного обслуживания	Способы организации подачи холодных блюд и закусок. Способы организации подачи горячих блюд и закусок.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 6. Основы управления персоналом в ресторанном бизнесе	Конфликтология с клиентами ресторанов/баров. Методы управления персоналом в ресторанах, барах в зависимости от их размеров штаба сотрудников.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы

Тема 7. Основы организации барного дела	Виды безалкогольных напитков, коктейлей. Способы и особенности подачи безалкогольных напитков. Виды алкогольных напитков, коктейлей. Способы и особенности подачи алкогольных напитков.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы
Тема 8. АСУ управления в ресторанах и барах	Виды АСУ, используемые в отечественных ресторанах и барах. Примеры предприятий, внедривших АСУ в управление.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач. - подготовка и написание контрольной работы

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примеры заданий на контрольную работу:

Задание 1. Определите основные рабочие места холодного цеха, если в меню предприятия включены следующие холодные блюда и закуски: - ассорти рыбное; - салат «Оригинальный»; - салат «Аргентинское танго»; - ассорти мясное; - заливное из дичи. Дать характеристику рабочих мест.

Задание 2. Составьте технологическую карту на «Салат из свежих помидоров и огурцов» по I колонке сборника рецептов. Данное задание целесообразно выполнять на компьютере с помощью программы MS Excell, а затем импортировать в MS Word.

Пример ситуационной задачи:

Ресторан «Уголок» - небольшое семейное заведение, известное своим домашним уютом и вкусной традиционной кухней. Однако, за последние несколько лет ресторан столкнулся с трудностями:

- снижение потока посетителей: конкуренция в районе выросла, появились новые заведения с современным форматом;
- недостаток персонала: трудно найти квалифицированных официантов, что сказывается на качестве обслуживания;
- отсутствие системы стандартов: отсутствие четких правил обслуживания, что приводит к неравномерному качеству сервиса.

Ресторан «Уголок» нуждается в «перезагрузке» системы обслуживания, чтобы повысить качество сервиса и привлечь новых посетителей.

Задание. Предложите способы увеличения потока гостей и повышения качества обслуживания в ресторане «Уголок».

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы, аудиторных и домашних заданий, подготовка докладов и участие в обсуждениях на практических занятиях), оценки итоговых знаний (по результатам зачета/экзамена) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п /п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре, в том числе контрольная рабо- та/эссе/расчетно-аналитическая рабо- та/домашнее творческое зада- ние/проектная работа	40 10
2.	Зачет/экзамен	60
	Итого:	100

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	5	Математический расчет $Оц = Кз \times Пз$ $5 \text{ баллов} = 34 \times 0,15$ Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество баллов за занятие, посещаемое студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	5	Доклад, презентация – 10 баллов Информационное сообщение – 1 баллов Участие в обсуждении – 2 балла Краткое выступление – 2 балл
Активность при проведении внеаудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	10	Выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы – 10 баллов

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — мак-

симальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- решение тестов, индивидуальных заданий и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы и обсуждение результатов.

Вторая составляющая оценивает ответ на зачете или экзамене и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете/экзамене оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, первый теоретический вопрос максимально оценивается в 15 баллов, второй теоретический вопрос оценивается в 15 баллов, третье задание по формированию умения применять теоретические знания для анализа реальности – 30 баллов.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно» («зачтено»);
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо» («зачтено»);
- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично» («зачтено»).

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам экзамена — 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве сдачи экзамена он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных

оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной обучающихся по аттестации дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-1 Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: ключевые показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: рассчитывать показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Задание 1. Заказ-счет выписывается в ? В 2-ух экземплярах В 5-ти экземплярах В 1-ом экземпляре В 6-и экземплярах Все ответы верны Задание 2. Меню это? Соответствующий документ Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий, имеющих в продаже на данный день с указанием цены Накладная Сертификат Товарный чек
	2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности	Знать: разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного	Задание 1. Торговый зал это? Помещения для складов Помещения для людей. Помещения для развлечения

	деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (КРІ), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	предприятия/гостиничного комплекса (КРІ). Уметь: применять ключевые показатели эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (КРІ).	ний Помещения, где принимают и обслуживают посетителя Помещения для детей Задание 2. На какие классы делятся предприятия общественного питания? Люкс первый, второй Люкс, высший, первый Первый, Второй Второй, экстра Третий
	3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	Знать: техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов. Уметь: применять техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов.	Задание 1. Группа меню за определенный период времени носит название: A la carte; Табльдот; Carte du jour; Стол-буфет; Шведский стол; Цикличное меню. Задание 2. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет: 65-70°C; 45-55°C; 35-40°C; 45-50°C. 85-90°C.
	4. Владеет методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/комплекса, в том числе на основе международных стан-	Знать: методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов. Уметь: применять методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов.	Задание 1. В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры? Холодный цех Кулинарный цех Горячий цех Все ответы верны Кондитерский цех Задание 2. Холодный цех предназначен для Выдачи супов Приема грязной посуды Выдачи заказов Выдачи салатов

	дартов управ- ленческой от- четности.		Буфета
ПКП-4 Способ к взаимо- действию с по- требителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заин- тересованными сторонами, в том числе с ис- пользованием информацион- но- коммуникаци- онных техноло- гий, корпора- тивных стандар- тов сервиса, ре- гламентов и протоколов об- служивания.	1. Демонстриру- ет навыки по- строения эф- фективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заин- тересованными сторонами в це- лях достижения целей стратеги- ческого и опе- ративного управления.	Знать: навыки постро- ения эффективных коммуникаций с по- требителями, партне- рами и собственника- ми бизнеса, а также другими заинтересо- ванными сторонами в целях достижения це- лей стратегического и оперативного управ- ления. Уметь: применять навыки построения эффективных комму- никаций с потребите- лями, партнерами и собственниками биз- неса, а также другими заинтересованными сторонами в целях до- стижения целей стра- тегического и опера- тивного управления в сфере общественного питания.	Задание 1. Как подают го- рячие вино? Слева от посетителей С правой стороны посети- телей С передней части В начале Перед выходом Задание 2. Сколько видов сервисов существует? 7 1 3 5 8
	2. Владеет навыками раз- работки и внед- рения корпора- тивных стан- дартов, регла- ментов и прото- колов обслужи- вания в дея- тельность служб и отделов гост- иничного предприя- тия/гостиничног о комплекса.	Знать: основные спо- собы разработки и внедрения корпора- тивных стандартов и регламентов процессов обслуживания в дея- тельности служб и от- делов гостиничного предприя- тия/гостиничного ком- плекса. Уметь: выбирать под- ходящий для ситуации способ обслуживания в деятельности служб и отделов гостинично- го предприя- тия/гостиничного ком- плекса.	Задание 1. Сколько видов уборки посуды существует? 1 7 5 6 4 Задание 2. Размеры белых салфеток? 46x46 30x30 20x30 10x20 5x15
	3. Демонстриру- ет навыки рабо- ты с професси- ональным про-	Знать: основные про- фессиональные про- граммные обеспече- ния.	Задание 1. Что должно со- блюдаться при хранения сырья и продуктов? Санитарные нормы

	граммным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Уметь: применять навыки работы с профессиональным программным обеспечением, в том числе в целях построения долгосрочным взаимоотношений с потребителями.	Контроль продуктов Температура помещения Влажность помещения Все ответы верны Задание 2. В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ? 1995 1993 2001 2007 2002
--	---	--	--

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности. Общая характеристика процесса обслуживания.
2. Общественное питание типа «кейтеринг».
3. Показатели и оценки культуры обслуживания предприятий общественного питания.
4. Определение уровня качества обслуживания.
5. Формы обслуживания и их характеристика.
6. Современные виды услуг. Понятие «метод обслуживания».
7. Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета.
8. Основные элементы обслуживания.
9. Методы подачи блюд или виды сервиса в России и за рубежом.
10. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала.
11. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа.
12. Функциональные обязанности сотрудников ресторана.
13. Планирование, организация, координацию и контроль деятельности службы (отдела) обслуживания, взаимодействие с другими службами предприятия питания.
14. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
15. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
16. Культура общения работника ресторана с гостями.
17. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане.
18. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
19. Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления.
20. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом.
21. Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии управления персоналом.

22. Основы барного дела. Характеристика и классификация баров.
23. Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бар-менеджера, бармена, бариста.
24. Особенности обслуживания в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Основы составления барной карты. Порядок изложения напитков в карте.
25. Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей.
26. Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе. Теории мотивации персонала и его психологические особенности
27. Цель и процессы АСУ в ресторанном бизнесе. Особенности автоматизации работы ресторана. Значение и возможности АСУ в ресторанном бизнесе. Основные задачи автоматизированных систем управления.
28. Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием.

Пример билета для сдачи зачета

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»
 Дисциплина «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания»
 Филиал Ярославский Форма обучения очная
 Семестр 6 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»

БИЛЕТ ДЛЯ СДАЧИ ЗАЧЕТА № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Теоретический вопрос 1.	15 баллов
2	Теоретический вопрос 2.	15 баллов
3	Практико-ориентированное задание.	30 баллов

Подготовил

Фамилия И. О.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и общегу-
манитарные науки»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

Приказ от 01 октября 2024 года №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете», размещенный по ссылке:

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в посл. ред. ФЗ) // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

3. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

4. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 2 января 2000 г. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.) // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

Основная литература:

8. 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, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>.

9. Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий: учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. — М.: КноРус, 2022. — 220 с. — (Бакалавриат). — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/942805>. — Текст: электронный.

10. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567581>.

Дополнительная литература:

11. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебник для вузов / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07510-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562517>.

12. Николенко, П. Г. Бухгалтерский учет в организациях общественного питания : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 426 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15737-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566230>.

13. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг в общественном питании : учебник для вузов / С. Б. Жабина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18828-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563740>.

14. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560403>.

15. Бусов, В. И. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21649-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581866>.

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

1. URL: <http://www.garant.ru/> — информационно-правовой портал «Гарант».

2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<https://library.fa.ru/>

4. Библиотечно-информационный комплекс Финуниверситета (электронная библиотека, ресурсы на русском языке):
http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Сальников А. М. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Технология и организа-	2025	https://cloud.mail.ru/public/7Wk4/4cYeHjVof

ция ресторанного и барного обслуживания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»		
Сальников А. М. Методические указания по самостоятельной работе по дисциплине «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус Kaspersky.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используются

11.4. Доступ к электронным библиотечным системам

При освоении дисциплины каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории филиала, так и вне ее.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный— 12 шт

Стулья студенческие— 24 шт

Стол (учительский) – 2 шт.

Стул (учительский) — 1 шт.

Доска (меловая) — 1 шт.

Трибуна напольная – 1 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенным компьютером - 1 шт.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

Специализированная мебель:

Стол студенческий одноместный– 10 шт.

Стулья – 10 шт.

Кресла – 7 шт.

Стол большой – 1 шт.

Диван – 1 шт.

Кресла мягкие – 7 шт.

Пуфы – 6 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенными колонками - 1 шт.

Компьютер ученика — 11 шт.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных

формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.